

”VAIN TAIIVAS KATTONA” Matkailualan oppimisympäristöajattelu

Sirkku Riihimäki

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2011

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala





Tekijä RIIHIMÄKI, Sirkku	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 27.4.2011
	Sivumäärä 98	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (x)
Työn nimi "VAIN TAIVAS KATTONA" Matkailualan oppimisympäristöajattelu		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi amk		
Työn ohjaaja TÖRN, Anne		
Toimeksiantaja Jämsän ammattiopisto/Palvelu- ja hyvinvointiyksikkö		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää matkailualan oppimisympäristöajattelua Jämsässä ja Himoksen alueella. Työn tilaajana oli Jämsän ammattiopiston Palvelu- ja hyvinvointiyksikkö. Opinnäytetyön tavoitteena oli mallintaa työelämälähtöinen opintojen eteneminen prosessina kolmen opiskeluvuoden aikana.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin laadullisia tutkimusmenetelmiä. Yrityselämän edustajia haastateltiin teemahaastatteluin, ja oppilaitoksiin lähetettiin sähköpostikyselyjä teemoittain. Matkailun opiskelijoiden toimintaa havainnoitiin Himoksella helmikuussa 2011 kahdesti. Saatu aineisto analysoitiin jokaista teemaa kuvaaviksi lauseiksi. Aineistoista nousi esiin kolme yhteistä nimittäjää, joiden pohjalta kehitettiin työelämälähtöisen oppimisen malli peruskoulupohjaisille opiskelijoille.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan korkealaatuinen oppiminen ja oppimisympäristöt matkailualalla tarkoittavat työelämälähtöistä, käytännönläheistä ja kansainvälistä toimintaa, jossa opiskeltavaa alaa tarkastellaan mahdollisimman monesta näkökulmasta. Koulutus on rakennettava opiskelijan iän ja tason mukaisesti. Korkealaatuisuus saavutetaan yhteisillä projekteilla elinkeinon kanssa. Oppimisen tulee olla joustavaa, eikä se voi olla aikaan tai paikkaan sidottua. Oppimiseen liittyy tärkeänä osana reflektointi, jossa opettajan rooli korostuu. Opinnäytetyö osoitti, että sosiaaliset kompetenssit, kuten hyvä käytös, joustavuus, luovuus, vastuuntuntoisuus, oma-aloitteisuus, rehellisyys, palveluhenkisyys, muutokseen sopeutuminen ja yhteistyökykyisyys korostuvat ammattilaisen vaatimuksissa.</p> <p>Opinnäytetyön pohjalta ehdotetaan yritysluentojen lisäämistä oppilaitokseen, yhteisiä seminaareja yrityselämän kanssa, kummiyritystoiminnan kehittämistä matkailualalle sekä oppimisen ja opetuksen viemistä oikeaan kontekstiin. Työelämälähtöisen oppimisen mallia voidaan hyödyntää muillakin aloilla ammattiopistossa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Oppiminen, oppimisympäristöt, kokemuksellinen oppiminen, työssäoppiminen, matkailuala		
Muut tiedot		



Author RIIHIMÄKI, Sirkku	Type of publication Bachelor's / Master's Thesis	Date 27.4.2011
	Pages 98	Language FINNISH
	Confidential () Until	Permission for web publication (x)
Title " ONLY THE SKY IS THE LIMIT" Ideas of the learning environment in tourism		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor TÖRN, Anne		
Assigned by		
<p>Abstract</p> <p>The aim of the thesis was to establish the ideas of the learning environment in tourism in Jämsä area and Himos. The thesis excluded the web-learning environment as a thesis on this subject exists. The commissioner of the thesis was Jämsä Vocational College's Service and Welfare Unit. The target was to model three years'- of- vocational studies in tourism from a work life perspective.</p> <p>Qualitative methods were used in the thesis. Tourism sector specialists were theme interviewed. Theme interviews were sent to participating colleges via email. Students' action was observed twice in Himos during February 2011. The data collected was analyzed and transformed to sentences describing the themes. The material gave rise to three common nominators. The nominators helped to develop a model of working life oriented learning for students with a comprehensive school background.</p> <p>The thesis revealed that both high quality learning and a learning environment in tourism mean that practical and international activities are approached from many aspects. Such studies should be organized according to the students' age and level of knowledge. High quality will be achieved through joint projects with active enterprises. Learning should be flexible with no constraints on place or time. Reflection is an essential part of learning and ought to be lead by the teacher together with the relevant enterprise. The thesis proved that social competencies such as good behavior, flexibility, creativeness, reliability, initiative, integrity, service oriented mind, adjustment to change and willingness to co-operate became highlighted in the demands of professionals.</p> <p>The results suggest more business lectures for the students, joint seminars with the industry as well as the development of sponsors in the tourism branch including putting both learning and teaching in the right context. Learning from a tourism sector work life perspective can be utilized in other trades at Jämsä College.</p>		
Keywords learning, learning environment, experiential learning, on-the-job learning, tourism		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	OPPIMISEN UUSI NÄKÖKULMA.....	5
2	OPPIMINEN ERILAISSA OPPIMISYMPÄRISTÖISSÄ	6
2.1	Oppimisen käsitteet	6
2.2	Kokemuksellinen oppiminen	13
2.3	Oppimisympäristöajattelu.....	15
2.4	Himos oppimisympäristönä	18
2.4.1	Jämsän seudun matkailun Master Plan	20
2.4.2	Himoskylä 2015	21
3	MATKAILUALAN ERITYISPIIRTEITÄ	21
3.1	Koulutuksen pääväylät Suomessa	21
3.2	Alan ammattilaisen kompetenssivaatimukset	23
3.3	Matkailun koulutus Jämsän ammattiopistossa.....	27
3.4	Työssäoppiminen ja työelämäyhteistyö matkailualalla	32
3.4.1	Työssäoppiminen Jämsän ammattiopistossa.....	32
3.4.2	Projektioppiminen Jämsän ammattiopiston matkailualalla	33
4	TUTKIMUS.....	37
4.1	Laadullinen tutkimus	37
4.2	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä	39
4.3	Havainnointi	41

4.4 Aineiston keruu	42
4.4.1 Haastattelut ja sähköpostikyselyt	43
4.4.2 Havainnointi	45
4.5 Aineiston analyysi.....	46
5 TULOKSET JA YHTEENVETO	48
5.1 Matkailun ”hurmokseen” palvelun halulla ja itse tekemällä	48
5.2 Oppimisympäristönä koko asiakaspalveluketju	50
5.3 Oppimisen vastuut	51
5.4 Oppimisympäristöjen ideointia	52
5.5 Oppilaitosten kokemukset erilaisista oppimisympäristöistä	55
5.6 Ammattiin kasvun vaiheet	57
5.7 Yhteenveto tuloksista	58
6 TOIMINTAMALLI	60
7 POHDINTA	63
7.1 Korkealaatuinen oppiminen matkailun koulutuksessa	66
7.2 Matkailualan oppimisympäristöt	69
7.3 Yhteiset nimittäjät alan koulutuksessa	73
7.4 Jatkotutkimusaiheita	79
7.5 Oman oppimisen pohdintaa	82
LÄHTEET	86

LIITTEET91

Liite 1. Matkailun modulointi91

Liite 2. Matkailuopiskelijoiden lukuvuoden 2010–2011 teemat92

Liite 3. Matkailun asiakaspalvelun (20 ov) näyttösuunnitelma93

Liite 4. Wanhan Ajan Joulun mainos (iltatapahtuma)94

Liite 5. Lasten hiihtolomaviikot Himoksella95

Liite 6. Sähköpostikysely oppilaitoksille96

Liite 7. Teemahaastattelu opiskelijoille97

Liite 8. Teemahaastattelu yrittäjille98

KUVIOT

KUVIO 1. Oppimisen käsitteet12

KUVIO 2. Kolbin kokemuksellisen oppimisen malli14

KUVIO 3. Länsi-Himoksen rinteet20

KUVIO 4. Matkailukoulutuksen pääväylät Suomessa23

KUVIO 5. Aineiston järjestely teemoittain48

KUVIO 6. Työelämälähtöinen oppiminen matkailun koulutuksessa62

KUVIO 7. Työelämäyhteistyön vuorovaikutteisuus79

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Oppimisen neljä teoriasuuntausta	8
TAULUKKO 2. Oppimisympäristöajattelun konteksti	17
TAULUKKO 3. Matkailualan ammattilaisen kompetenssit	26
TAULUKKO 4. Jämsän ammattiopiston matkailualan koulutus SWOT – analyysinä oppimisympäristöajattelun näkökulmasta	30
TAULUKKO 5. Tutkimusaikataulu	43
TAULUKKO 6. Uudet ideat oppimisympäristöihin	54
TAULUKKO 7. Oppilaitosten kokemuksia erilaisista oppimisympäristöistä	56

1 OPPIMISEN UUSI NÄKÖKULMA

Työ on muuttunut palveluvaltaiseksi 2000- luvulla. Tietotyö ja verkottuminen ovat lisääntyneet ja toimintatavat muuttuneet joustavimmiksi. Työnteon muodot ovat muuttuneet epätyypillisemmiksi kuin ennen työn kansainvälistyessä ja globalisoituessa. (Julkunen 2007, 19; Zehrer & Mössenlechner 2009, 266; Heiskanen 2007, 238.) Muutokset ovat vaikuttaneet myös koulumaailmaan ja opetukseen. Opetuksen yhdeksi viitekehykseksi on muodostunut sosiokulttuurinen näkökulma oppimiseen: oppimista tapahtuu paitsi koulussa, myös ympäröivässä yhteiskunnassa. Salakari (2009, 141) toteaa, että työelämässä tarvittavia taitoja tulee harjoitella oppilaitoksessa ja opetuksen autenttisuutta tulee kasvattaa oppimisympäristöjä kehittämällä.

Käytännön toiminta toisella asteella suuntautuu entistä enemmän työelämään. Jämsän ammattiopiston matkailualalla on toimittu yhteistyössä elinkeinon kanssa jo yli 15 vuotta. Toimiessani viimeiset 10 vuotta matkailun lehtorina Jämsässä yhteistyön määrä yritysten ja oppilaitoksen välillä on lisääntynyt entisestään. Samalla myös opettajan rooli on muuttunut. Opettaja luo yhteistyöväylät ja on yhä enemmän opiskelijan ja työelämän välillä toimiva tasapainottaja ja tulkki. Hän ohjaa opiskelijaansa paitsi työssäoppimisjaksoilla myös projekteissa ja muissa yhteisesti toteutettavissa hankkeissa.

Opinnäytetyö selvittää matkailualan oppimisympäristöajattelua Jämsässä ja Himoksen alueella poissulkien verkkoympäristöt, joista on tekeillä toinen tutkimus. Työn tilaaja on Jämsän ammattiopiston Palvelu- ja hyvinvointiyksikkö. Työ tukee Jämsän ammattiopiston tulevaisuuden visioita ja strategiaa seudullisesta kehittämistyöstä, työelämäyhteistyöstä, uusista luovista oppimisympäristöistä ja rajattomasta koulusta. (Jämsän Ammattiopisto vuonna 2020, n.d.) Tutkimuskysymykseni on: Mitä on oppimisympäristöajattelu matkailualalla ja matkailun koulutuksessa? Työn tavoitteena on mallintaa työelämälähtöinen opintojen eteneminen prosessina kolmen vuoden aikana. Mallista toivotaan olevan hyötyä muillekin aloille.

2 OPPIMINEN ERILAISISSA OPPIMISYMPÄRISTÖISSÄ

2.1 Oppimisen käsitteet

Oppiminen on sisäinen tapahtuma

Hirsjärvi ja Huttunen (1999, 43) määrittelevät oppimisen *sisäiseksi tapahtumaksi*.

Tämä voidaan ymmärtää tiedon ja kokemusten karttumiseksi siten, että ihmisen tietoisuudessa ja toiminnassa tapahtuu muutos. Leino ja Leino (1997, 74- 76) puolestaan kuvaavat oppimista *yksilön ajattelu- ja toimintajärjestelmän muuttumisena*.

Opetuksella pyritään järjestelmällisesti vaikuttamaan oppimiseen. Opetuksen vaikutuksena tapahtuvaa oppimista on kuitenkin vaikea erottaa oppimisen kokonaisuudessa. Näin opetus, opiskelu ja oppiminen ovat toisiinsa kietoutuneita käsitteitä.

Hirsjärvi ja Huttunen (1999, 43) toteavat, että ihminen oppii jatkuvasti ja oppimisessa voidaan erottaa eri lajeja, muun muassa assosiaatio-oppiminen, mallioppiminen, kognitiivinen oppiminen ja seuraamusoppiminen eli ehdollistuminen. Opitaan paitsi tietoja, taitoja myös arvoja ja asenteita. Normit, tavat ja rituaalit ovat samoin opittavia asioita. Nykyisessä kasvatustieteellisessä tutkimuksessa kiinnitetään erityistä huomiota ihmisen tapoihin oppia ja puhutaankin oppimiskäsityksestä ja oppimisstrategioista. Oppimisstrategian käsite viittaa siihen, millä tavoin oppija käsittelee, muokkaa ja omaksuu tietoa. (Mts. 43.)

Oppimisen eri osat

Leino ja Leinon (1997, 74 – 76) mielestä oppimisen eri osat ja niiden käsitteet pitää erottaa toisistaan. *Totuttu, habituaalinen oppiminen* on verraten tiedostamatonta mukautumista ympäristön elämänmuotoihin. Totuttua oppimista selittävät ehdollistamis- ja jäljittelyteoriat, joissa oppiminen selitetään edulliseksi käyttäytymiseksi osoittautuneiden kokemusten pohjalta. Negatiivista palautetta, koettua fyysistä kipua tai sosiaalista torjuntaa (kieltoja, uhkailuja, rangaistuksia) tuottava toiminta on epätodennäköisempää verrattuna toimintaan, joka tuottaa fyysistä tai psyykkistä mielihyvää. *Tarkoituksellinen oppiminen* on tärkeää käsitteiden oppimisen, ongel-

manratkaisun, luovan ajattelun sekä verbaalisten ja motoristen taitojen oppimisessa. Tätä oppimista voidaan kuvata prosessiksi, jonka alussa oppija asettaa itselleen tavoitteita ja motivoituu tavoitteensa saavuttamiseen – tavoitteella on oppijalle tärkeä merkitys (vrt. pyörällä ajamisen opettelu).

Oppimisen neljä teoriaa

Oppimisen ja opetuksen käsitykset voidaan kiteyttää neljään teoriasuuntaukseen. *Behaviorismi* on käyttäytymisen säätelyä ja sen moderni muoto on esimerkiksi mainonta- ja mallioppiminen. *Kognitiivinen suuntaus* korostaa, että oppiminen on tiedon psyykkistä muokkausta. Puhutaan yksilön kognitiivisesta kartasta, joka kuvaa yksilön tämän hetkistä tietoa ympäröivästä maailmasta. Tämä kartta suuntaa yksilön tiedon etsintää ja tiedon valikoimista. Yksilö oppii informaatiosta aikaisemmin muodostuneiden tiedon rakenteiden pohjalta. Kognitiivisen suuntauksen moderni muoto on konstruktivinen oppiminen. Kolmas, *eksperientalistinen teoriasuuntaus* perustuu toiminnan psykologiaan, jossa oppiminen käsitetään oppijan kokemuksen ja tiedon sekä ajattelun ja toiminnan välisten suhteiden muunteluksi. Tätä suuntausta kutsutaan myös *kokemukselliseksi (reflektiiviseksi) oppimiseksi*. (Järvinen, Koivisto & Poike-la 2000, 81, 85.)

Neljäs suuntaus kiinnittää huomionsa edellisistä poiketen dialogiin ja vuorovaikutukseen, joka tapahtuu yksilöiden välillä erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Tätä suuntausta kutsutaan *humanismiksi*. Humanismi liikkuu teoriana sosiaalipsykologisen tiedon alueella eli ohjaajan ja oppijan tai ryhmän sekä ryhmien sisäisen ja välisen kommunikaation ja sosiaalisen vaikuttamisen alueella. Humanismin moderni muoto on *yhteistoiminnallinen oppiminen*. (Mts. 81.) Kauppila (2007, 48) täydentää humanismin ajatusta sosiokonstruktivisella oppimiskäsityksellä, jossa myös korostetaan sosiaalisia suhteita oppimisessa niin, että se rakentuu vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Oppiminen toteutuu tietyissä sosiokulttuurisissa konteksteissa ja on laaja-alainen prosessi. Tällöin Kauppilan (2007, 48) mukaan oppimiseen kuuluvat itseohjautuvuus, reflektio, yhteistyö, identiteetin kehitys ja arvopäämäärien hahmottuminen.

Taulukkoon 1. on koottu oppimisen teoriasuuntaukset.

TAULUKKO 1. Oppimisen neljä teoriasuuntausta (Järvinen, Koivisto & Poikela 2000, 81, 85.; Kauppila 2007, 48)

Behaviorismi	Käyttäytymisen sääntely (Mainonta- ja mallioppiminen)
Kognitivismi	Oppiminen on tiedon psyykkistä muokkausta Informaatiosta oppiminen aiempien tietorä- kenteiden pohjalta
Kokemuksellinen (reflektiivinen) oppiminen	Perustuu toiminnan psykologiaan Oppiminen on oppijan kokemuksen ja tiedon sekä ajattelun ja toiminnan välisten suhteiden muuntelua
Humanismi	Dialogi ja vuorovaikutus ihmisten välisissä sosiaalisissa tilanteissa Yhteistoiminnallinen oppiminen <i>Sosiokonstruktiivinen oppiminen</i> Vuorovaikutus Sosiaaliset suhteet Sosiokulttuuriset kontekstit Itseohjautuvuus Sisäinen ja ulkoinen reflektio Yhteistyö Edistää opiskelijan mielekästä oppimista Auttaa sisäisen motivaation kehittämisessä

Oppimisen maailma muuttuu

Säljö (2001, 11) ja Enkenberg (1998, 162) pohtivat oppimisen maailman nopeaa muuttumista. Heidän mukaansa yhä suurempi kiinnostus kohdistuu virallisen koululaitoksen ulkopuoliseen, informaaliin oppimiseen. Myös tavat, joilla opitaan, ovat muuttumassa. Koulussa normaalisti opitut taidot eivät siirry oppilaan mielen mukana uuteen tilanteeseen spontaanisti. Opetuksen tulee nykyistä paremmin kyetä ennakoidaan tulevaa. Ongelmanratkaisuun oppiminen haastaa koulut muuttamaan asi-

oiden käsittelyn järjestystä ja sen muotoja. On kehitettävä uusia opetuksen malleja sekä arvioitava oppimisympäristöjä uusin perustein.

Yhteiskunnan ja työelämän jatkuviin muutoksiin voidaan vastata oppimisen taidoilla. Opiskelijan hyvä käsitys itsestään oppijana, omien oppimistapojen tiedostaminen, niiden muuttaminen ja jatkuva oman oppimisen arviointi ovat työvälineitä uudistumiseen, muuttumiseen ja muutosten sietämiseen. (Ajosenpää 2004, 13.) Samaan viittaa Tuomi (2007, 242) todetessaan, että maailman muuttuessa yhä innovatiivisemmaksi myös oppiminen muuttuu innovatiiviseksi. Tässä oppimisessa perustehtävänä on luoda uutta tietoa yhteiskunnalle. Opiskelijoilta odotetaan valmiuksia luoda uutta tietoa ja uusia merkityksiä asioille niin, että ne ovat uusia paitsi opiskelijoille jopa myös opettajille. Innovatiivinen oppiminen keskittyy opiskelijan ajattelun, ongelmanratkaisun ja tiedon luomisen kykyihin.

Mielekästä vai ulkoa opittua oppimista?

Ihminen oppii paljon ja koko ajan, vaikkemme voi palauttaa mieliimme edes suurinta osaa oppimastamme jälkeensä. Novak (2002, 24, 44, 74, 76) perustelee tätä sillä, onko oppimisemme ollut *mielekästä* vai *ulkoa opittua*. Hänen mukaansa mielekkäällä oppimisella on neljä tärkeää etua ulkoa oppimiseen verrattuna: 1) mielekkäästi hankittu tieto säilyy muistissa kauemmin, 2) oikeaan tiedollisen rakenteen kohtaan sijoittunut informaatio lisää ymmärtämisen eriytymistä ja kyky oppia samankaltaisia asioita paranee, 3) asian yhteyteen kuuluvaa ainesta opitaan helpommin ja 4) mielekkäästi opittua informaatiota voidaan soveltaa laajasti uusiin ongelmiin tai tilanteisiin. Tämä tarkoittaa korkeaa tiedon siirrettävyyttä, joka on välttämätöntä luovalle ajattelulle. Jos ajatellaan mitä tahansa tietoa, jonka pystyy yhdistämään toimintaan, on se esimerkki mielekkäästi opitusta tiedosta. Novakin (2002, 24) kasvatuksen teoriana on, että mielekäs oppiminen on perusta ajattelun, tunteiden ja toiminnan rakentavalle eheytymiselle, joka johtaa voimien lisääntymiseen (empowerment), sitoutumiseen ja vastuuntuntoon.

Novak (2002, 283) kokoaa oppimisen periaatteet seuraavan kuuteen kohtaan ja esittää, että vain näiden kuuden periaatteen pohjalta voi tapahtua todellista oppimista.

1. On oltava motivaatio oppia. Oppimista ei tapahdu ellei oppija päättä oppia.
2. Meidän täytyy ymmärtää ja ottaa käyttöön oppijan olemassa oleva relevantti tieto, sekä pätevät että epäpätevät ideat.
3. Meidän täytyy järjestää se käsitteellinen tieto, jonka haluamme opettaa.
4. Oppiminen tapahtuu aina jossain kontekstissa, ja meidän täytyy pohtia, minkälainen olisi oppimista helpottava konteksti.
5. Opettaja voi auttaa oppimista, jos hän ymmärtää ja havaitsee herkästi oppilaan ideat ja tunteet.
6. Aktivointi on välttämätöntä, jotta voidaan huomioida menestys ja motivoida oppijaa.

Oppimisen sosiaalinen kenttä

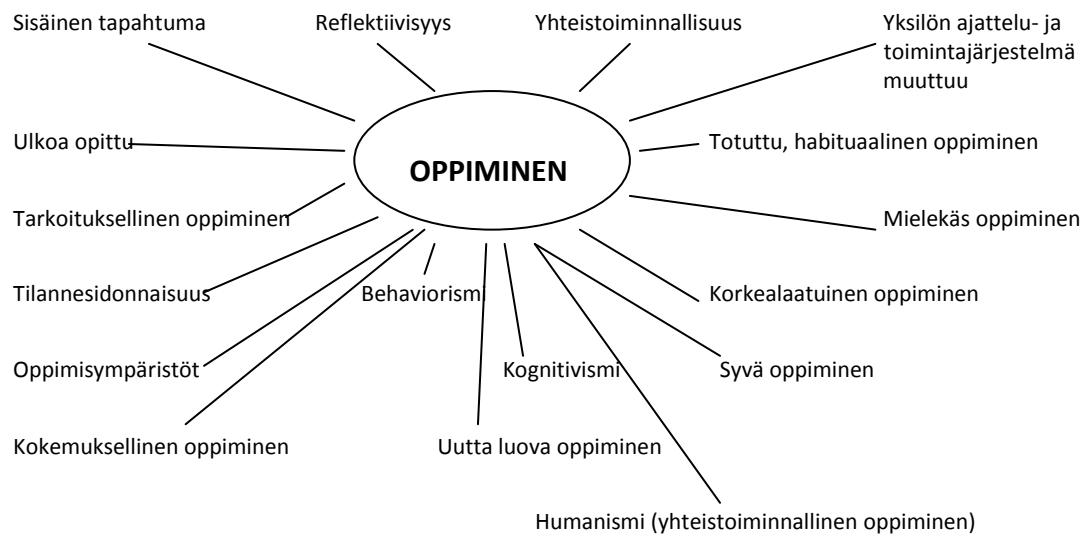
Opetuksen *sosio-historiallisen (situationaalisen)* näkökulman mukaan painotetaan oppimisen sosiaalista ja kulttuurillista luonnetta. Tämä tarkoittaa, että oppimisen perusta on etupäässä sosiaalisessa ympäristössä ja kulttuurissa. Opittavat asiat, tiedot ja taidot ovat aina ensin ihmisen ulkopuolella sosiaalisessa kentässä. Täältä ne sisäistyvät oppijan käsiteltäviksi merkitysneuvottelujen ja osallistumisien kautta. Kieli toimii yhtenä välineenä neuvotteluissa, ja kulttuuri tarjoaa välineitä niihin. Taitojen kehittyminen näkyy oppilaan toiminnan siirtymisenä kaukaisemmalta alueelta yhä lähemmäksi taitavan suoriutujan käyttäytymistä. Taitojen oppimiseen vaikuttaa olennaisesti se, missä määrin oppilaalla on mahdollisuuksia tehdä havaintoja siitä, miten kunkin alan ammattilainen ratkoo tehtäviä ja eteen tulevia ongelmia. Oppimisen ideaali toteutuu, jos opiskelija voi liittyä ammattilaisten kulttuuriin ja osallistua sen toimintaan. Oppiminen pitääkin pyrkiä sitomaan realistisiin ja autenttisiin tilanteisiin, ja oppimista tulee suunnata alueille, jotka edustavat lähellä reaalielämää olevia kompleksisia tilanteita ja tiedonalueita. Tiedon ja ajattelun jäsentämisen sekä kehittämisen tulisi tapahtua niiden luonnollisissa yhteyksissä. Tarvitaankin uusia tehokkaita oppimisympäristöjä ja oppimisstrategioita. (Enkenberg 1998, 165–166; Ete-läpelto & Tynjälä 2005, 11 – 12; Boud, Cohen & Walker 1993, 13–14; Lave & Wenger 1991, 54.)

Korkealaatuinen oppiminen

Åhlberg (1998, 304–306) pohtii, mitä on *korkealaatuinen oppiminen*. Korkealaatuisuus syntyy, kun oppiminen vastaa oppijan todellisia tarpeita. Opittavilla asioilla on olennainen osa oppijan elämässä. Omitut asiat liittyvät kaikkeen muuhun tietoon, mitä oppijalla jo on. Korkealaatuinen oppiminen on mahdollisimman todenmukaisen tiedon rakentamista. Tätä kutsutaan *syväksi oppimiseksi*. Syvän oppimisen vastakohta on dogmaattinen ja *rituaalinomainen oppiminen*, jossa opitaan valmiita tietorakenteita ilman niiden jatkuvaa kehittämistä ja testaamista.

Korkealaatuudessa oppimisessa luodaan uusia ajattelun ja toiminnan malleja. Tätä kutsutaan *uutta luovaksi oppimiseksi*. Korkealaatuudessa oppimisessa opitaan oman osaamisen kehittymisestä, ohjaamaan omaa oppimista sekä opitaan itsestä realistinen ja myönteinen käsitys oppijana. Korkealaatuudessa oppimisessa on mukana sekä *eksplisiittinen* (välittömästi sanoin ilmaistavissa oleva aspekti) sekä *sanoin ilmaisematon oppiminen* (tacit learning). Korkealaatuisten oppimisen perustavin muoto on tarkoituksellinen, tavoitteellinen ja suunnitelmallinen oppiminen. Tämän lisäksi opitaan myös informaalisti ilman tietoista tarkoituksellisuutta. Mitä enemmän tiedetään ennestään, sitä enemmän kyetään oppimaan lisää. Korkealaatuinen oppiminen vaatii rakentavaa kriittistä ajattelua ja luovaa ongelmanratkaisua. Pitäisikin etsiä jatkuvasti kaikkien keskeisten alojen parhaita eksperttejä – tätä kutsutaan *parhailta oppimiseksi* (benchmarking). (Åhlberg 1998, 304–306.)

Kuvioon 1. on koottu oppimisen käsitteitä.



KUVIO 1. Oppimisen käsitteet

Kokemus on opettanut, että oppimista tapahtuu aina ja kaikkialla - itse asiassa ihminen oppii uutta koko elämänsä ajan. Oppiminen on yksilöllistä ja reflektiivistä, se on sosiaalinen tapahtuma ja usein luonteeltaan yhteistoiminnallista. Oppiminen on sidoksissa kontekstiin eli siihen ympärillä olevaan maailmaan, jossa eletään ja jonka tapahtumat ja ihmiset vaikuttavat. Puhutaan oppimisen tilannesidonnaisuudesta, jolloin on mietittävä, millaiset oppimisympäristöt tukevat opiskelijan mielekästä toimintaa. Oppimiseen liittyy vahvasti myös motivaatio – mitä motivoituneempia ollaan, sitä vahvempi on halu oppia jokin tietty asia tai taito. Motivaatio sitoo opiskelijaa opintoihinsa. Rauste-von Wright ym. (2003, 57- 58) määrittelee motivaation kuvastuvan tietoisten tai tiedostamattomien toimintojen tavoitteissa. Yksilö pyrkii tekemään tavoitteiden säätelemiä tekoja. Oppimista puolestaan säätelevät teot ja palaute, joten oppimisen näkökulmasta eivät tärkeitä ole ainoastaan tavoitteet, vaan myös tavoitteisiin johtavat keinot. Käytännössä motivaatio ilmenee eniten niissä asioissa, joihin yksilön valikoiva tarkkaavaisuus suuntautuu ja kohdistuu.

Käytännössä oppiminen toisella asteella tarkoittaa koulussa opittavien asioiden ja taitojen viemistä työssäoppimisen ympäristöön ja sitä kautta omaan ammatti-identiteettiin. Tämä lisää opiskelijan motivaatiota jo työssäoppimisen aikana ja myös sen jälkeen opiskeltavissa teoriaopinnoissa oppilaitoksessa. Työssäoppimisjaksoilla ja näyttötilanteissa alan yrityksissä harjoitetaan näitä taitoja ja opitaan soveltamaan

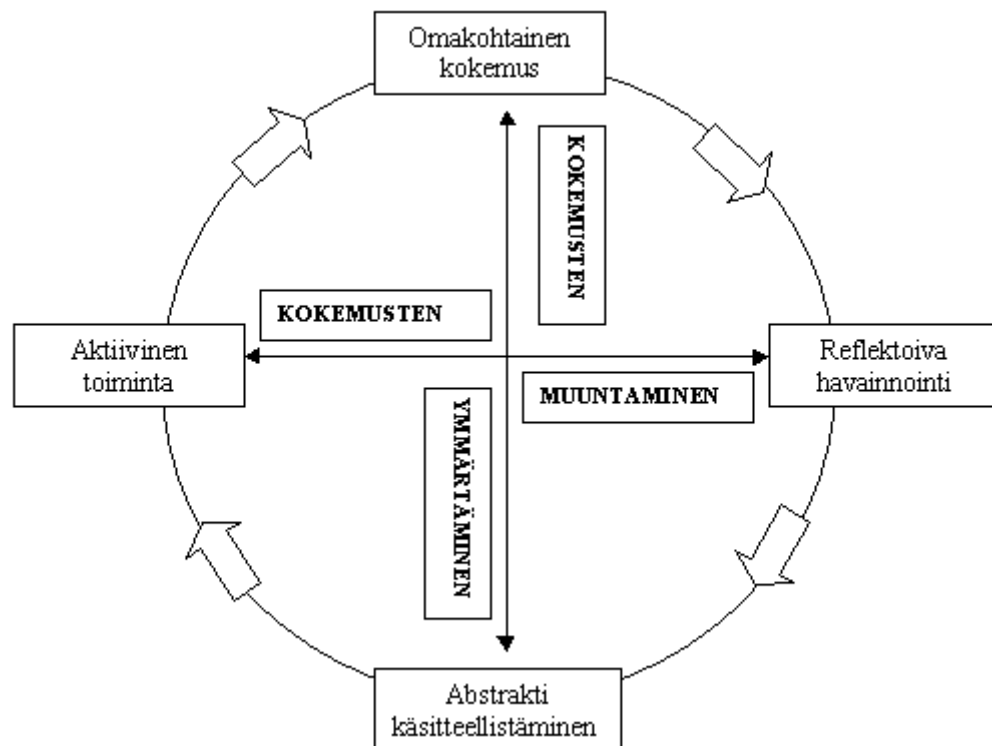
niitä. Samalla opitaan alan ammattilaisilta lisää havainnoimalla heidän toimintaansa. Oppiminen on korkealaatuista ja syvällistä, jos opiskelija pystyy käytännön työtehtävissä harjoittamaan oppimiansa asioita. Tällöin opiskelijan ajattelu- ja toimintajärjestelmä muuttuu, kuten Leino ja Leino (1997, 74–76) ovat todenneet. Onkin selvää, että ammattitaidon hankinnassa kaikki oikeassa ympäristössä suoritettut työtehtävät tukevat opiskelijan kasvua ammattilaiseksi.

Novak (2002, 206–210) puhuu oppimista helpottavasta kontekstista. Kokemuksen mukaan oppimista on tarpeellista viedä ympäröivään maailmaan - näin opiskelija oppii samalla paitsi alan taitoja ja tietoja myös tärkeitä tietoja työelämän pelisäännöistä ja arjesta. Samaa pohtii Aitta (2011) todetessaan, että ”amatillisista oppilaitoksista valmistuneet saanevat koulutuksen aikana parhaimmat eväät käytännön työelämään.” Hänen mielestään toisin on niillä, jotka valmistuvat yliopistosta tai korkeakoulusta. Aitta (2011,16) pohtii, että työelämän taitoja ei opi pelkällä tiedon jakamisella tai teoriolla. Nämä taidot kehittyvät vain työtä tekemällä.

2.2 Kokemuksellinen oppiminen

Kolbin (1984, 40) mukaan oppiminen tapahtuu neljässä vaiheessa. Nämä vaiheet ovat 1) konkreettinen kokemus, 2) reflektiivinen havainnointi, 3) abstrakti käsitteellistäminen ja 4) aktiivinen kokeilu. Kokemus, joka saavutetaan käsittämällä ja joka muotoutuu aiotuksi toiminnaksi, on Kolben mukaan poikkeavaa tietoa. Tieto syntyy, kun kokemukseen tartutaan ja sitä muutetaan. Taylor ja Furnham (2005, 35) kuvaavat näitä vaiheita seuraavasti: 1) tunne (feeling) 2) katselu (watching) 3) ajattelu (thinking) ja 4) tekeminen (doing). Kolbin mallin ratkaisevin vaihe on Järvisen ym. (2000) mielestä reflektointi eli kokemuksen läpikäyminen. Tämä tarkoittaa sitä, että oppijan sisäinen ja ulkoinen toiminta (=ajattelu ja tekeminen) muuntuvat. (kuvio 2.) Sisäinen toiminta on pohdintaa eli reflektiivistä havainnointia. Ulkoinen toiminta on aktiivista kokeilua eli oppimisen kohteena olevan mallin, teorian tai käsitteiden soveltamista käytäntöön. Pohdinnan ja soveltamisen välillä on oppimistoimintaa ylläpitävä

jännite. Tämä jännite luo uutta kokemuspohjaa jatkuvalle oppimiselle. (Järvinen ym. 2000, 89.)



KUVIO 2. Kolbin kokemuksellisen oppimisen malli (Ethesis 2011.)

Käytäntö on toisella asteella osoittanut, että työssäoppimisjaksolla tai tehdessään jotain projektia yhteistyössä työelämän kanssa opiskelija kasvaa. Kasvu tarkoittaa koulussa opittujen tietojen tai taitojen viemistä käytäntöön niin, että opiskelija havainnoi toimintaa, käsitteellistää sen omaan aiempaan tietoperustaansa peilaten, toimii havaintojensa perusteella ja saa tästä toiminnastaan omaehtoisen kokemuksen. Toimintaan liittyy usein myös palautteen saaminen ja vastaanottaminen. Näin käytännön toimintojen kautta sekä omien kokemusten ja niiden ymmärtämisen kautta opiskelija kasvaa ammatillisesti ja ammattiin. Tämä opiskelijassa tapahtuva kasvu on kokemusten mukaan useimmiten positiivista ja tuloksena on opintoihinsa entistä sitoutuneempi oppija.

Oppiminen tarkoittaa kasvamista yhteisöllisyyteen ollen kokonaisvaltainen ja dynaaminen prosessi. Tämän prosessin aikana yksilö kasvaa osaksi toimijayhteisön kulttuu-

ria, sen arvopohjaa, toimintatapoja ja välineitä. Sekä yhteisö että yksilö oppivat. Osallistuessaan yhteisön toimintaan yksilö oppii hallitsemaan yhteisölle ominaisia ajattelun ja toiminnan välineitä. Olennaista tässä osallistumisessa on vuorovaikutus ympäristön ja välineiden sekä yhteisön ja yksilön välillä. Tällöin osaaminen tarkoittaa yhteisöllistä tekemisen ja toimimisen taitoa. Vastaavasti toimijayhteisö kehittyy yksilön osallistuessa sen toimintaan ja oppii tästä. Yhteisössä syntyy uusia, toimintaa tukevia elementtejä, kuten erilaisia käytäntöjä, työvälineitä, käsitteitä ja kieltä. Tämä sitoo yhteisön jäseniä toisiinsa. (Kumpulainen, Krokfors, Lipponen, Tissari, Hilppö & Rajala 2010, 13; Eteläpelto & Tynjälä 2005, 10.)

2.3 Oppimisympäristöajattelu

”Opiskeluympäristö on oppimistarkoitukseen erityisesti suunniteltu ja toteutettu kokonaisuus, jonka luomiseen tarvitaan sekä materiaalisia että ei-materiaalisia asioita. Opiskeluympäristö-sanan ympäristö-osa viittaa siihen, että oppi ei ole peräisin pelkästään opettajalta vaan monet muutkin järjestelyt tuottavat tulosta. Jos käsitettä lihotetaan adjektiivilla ”avoin”, oppimista ei haluta rajata vain luokkahuoneessa tapahtuvaksi.” (Uusikylä & Atjonen 2005, 156.)

Oppimisympäristöllä on perinteisesti tarkoitettu koulua ja sen fyysistä ja psyykkistä ympäristöä. Salakari (2009, 34) puhuu oppimisympäristön fyysisestä, teknisestä, didaktisesta ja sosiaalisesta ulottuvuudesta. Pietarisen ja Rantalan (1998, 229) mielestä fyysinen oppimisympäristö tarkoittaa opiskeluun ja oppimiseen liittyviä koulun tiloja, koulun sijaintia ja ympäristöä. Psyykinen ympäristö käsittää luokan vuorovaikutuksen sekä oppimisjärjestelyihin liittyvät prosessit. Vuorovaikutusta puolestaan määrittävät siihen osallistuvien yksilöiden fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen kehityshistoriaan kuuluvat tekijät. Näiden tekijöiden viitekehyksessä luokka toimii.

Vaherva (2005, 98–99) pohtii, miten hyvä oppimisympäristö virittää oppijan monipuoliseen ja syvälliseen toimintaympäristön havainnointiin. Se saa oppijan kyseenalaistamaan aiempia toimintojaan ja olettamuksiaan. Hyvä oppimisympäristö vaatii oppijalta ja myös ohjaajalta kommunikatiivisia taitoja ja kykyä neuvotteluun niin, ettei hyväksytä toisten jo valmiiksi määriteltäviä todellisuuksia työssä. Pitää siis löytää

uusi näkökulma tai uusi toimintamalli jo ennestään tuttuun asiaan tai ongelmaan ja ottaa tämä malli perustellusti käyttöön. Näin oppijasta tulee aktiivi toimija oppimistapahtumassa ja opettajasta tai ohjaajastakin tulee oheisoppija.

Oppimisympäristöä kuvaillaan turvalliseksi, hyväntahtoiseksi ja jännittäväksi. Oppimisympäristön pitää myös herättää oppijassa kysymyksiä. Tällöin tuetaan oppimismotivaatiota. Oppimisympäristön toimintakulttuuri ja ilmapiiri ovat olennaisia tekijöitä oppimisen mahdollisuuteen. Jos oppimisympäristö on turvallinen, opiskelija uskaltaa ottaa riskejä ja kyseenalaistaa asioita. (Rauste - von Wright, von Wright & Soini 2003, 62, 65.)

Opetushallituksen mukaan Suomessa on viime vuosina tehty paljon työtä oppimisympäristöjen kehittämiseksi ja koulut ovatkin avautuneet kohti ympäröivää yhteiskuntaa. Opetushallitus on myös rahoittanut oppimisympäristöjä tutkivia hankkeita. (Rajala ym. 2010, 11.) Matkailuala on perinteisesti ala, jossa tekemisellä autenttiossa ympäristössä on jo koulutuksen aikana suuri merkitys. Siksi onkin tärkeää kartoittaa, miten opetusta voidaan viedä vielä enemmän ympäröiviin yrityksiin ja organisaatioihin. Minkälaisia uusia yhteistyökuvioita ja -tapoja alalle voidaan kehittää?

Niemelä (1997, 185) katsoo, että jokainen tekee oppimisen itse, mutta tämä ei tapahdu suljetussa tyhjiössä. Oppiminen on oppijan ja oppimisympäristön vuorovaikutusta. Mitä aidommassa ja todellisemmassa ympäristössä opitaan sitä parempi. Paikan tulisi olla lähellä sitä elämäntilannetta, jossa opittavaa asiaa tarvitaan. Oppimisympäristön sosiaaliset ehdot korostavat sitä, että oppiminen on perimmiltään vuorovaikutusta toisten ihmisten kanssa. Oppimistulos ei ole vain yksilöiden vaan ryhmän aikaansaannos ja oppijat ovat toistensa opettajia. Näin ollen oppijoiden vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa oppimiseen. Paitsi henkilökemiaa tarvitaan myös tietoista hyvän yhteistyön opettelemista. Niemelän (1997, 185) mielestä oppimisympäristö on samalla esteettinen ja kulttuurinen kokemus, johon liittyvät laadulliset ja arvotekijät. Tätä samaa ajatusta vahvistavat Taylor ja Watt-Malcolm (2007, 27) todeksaan, että kun nuoret osallistuvat eriasteisesti erilaisissa oppimisympäristöissä, heidän oppimiseensa vaikuttavat paitsi yrityksen sisäiset järjestelyt myös yrityksen (=oppimisympäristön) piirteet.

Elämää tai ammatissa toimimista ei voi enää kuvata ratkaistavien ongelmien sarjana vaan vaihtelevien, yllättävien tilanteiden kohtaamisena ilman valmiita malleja. Tarvi-
taan toimintakykyä, joka on valmiutta toimia luovasti, kehittävästi ja vastuullisesti
tehtävissä, tilanteissa ja vuorovaikutusjärjestelmissä. Näille ominaisia ovat muutok-
set, epävarmuus, ainutlaatuisuus, kompleksisuus, arvo-ongelmat ja henkilökohtainen
vastuun otto. Toimintakyky on yksilöllisyyden ja yhteisöllisen tradition vuorovaiku-
tusta. (Eteläpelto & Onnismäa 2006, 14.)

Taulukossa 2. on avattu oppimisympäristöajattelua.

TAULUKKO 2. Oppimisympäristöajattelun konteksti

Fyysinen ympäristö

(Koulun) tilat
(Koulun) sijainti
(Koulun) ympäristö

Psyykinen ympäristö

Luokan (työyhteisön) vuorovaikutus
Oppimisjärjestelyihin liittyvät prosessit

Hyvä oppimisympäristö

Virittää oppijan monipuoliseen ja syvälliseen toimin-
taympäristön havainnointiin
Oppija kyseenalaistaa aiemmat toimensa
Turvallinen
Hyväntahtoinen
Jännittävä
Herättää kysymyksiä
Tuetaan oppimismotivaatiota
Toimintakulttuuri ja ilmapääri olennaisia tekijöitä oppi-
misen mahdollistamisessa
Vuorovaikutus
Esteettinen ja kulttuurinen kokemus

Yhteiskunta ja työelämä muuttuvat ja kehittyvät kiihtyvällä vauhdilla. Tämä asettaa
työntekijät suureen haasteeseen – pitäisi olla jatkuvasti itseään kehittävä oman alan
huippuasiantuntija, joka on valmis elinikäiseen oppimiseen. Enkenbergin (1998, 159–
160) mukaan toistuvasti uudelleen organisoituvat työtehtävät ja sekä opiskelussa

että työnteossa ilmenevien ongelmien ratkaisu edellyttää oppijalta ja työntekijältä mielen liikkuvuutta, joustavuutta, ongelmanratkaisutaitoja ja oppimaan oppimista. Osaaminen on riittämätöntä yhteiskunnan tai työn asettamiin vaatimuksiin ja toisaalta opittuja tietoja tai taitoja ei osata riittävästi soveltaa. Tämä vaikuttaa myös oppimisympäristöajatteluun. Jos tietoja tai taitoja ei osata riittävästi soveltaa, lienee parempi viedä oppiminen sinne, missä sen siirto teoriasta käytäntöön on relevanttia ja järkevää? Oppimista ei siis tapahdu enää vain koulussa ja sen tarjoamissa oppimisympäristöissä. Erityisesti toisella asteella oppiminen ja opetus olisi hyvä viedä pois luokahuoneesta ammatilliseen kontekstiin: yrityksiin ja organisaatioihin. Oppimisympäristöajattelun mukaisesti työpaikat ovat hyviä oppimisympäristöjä (vrt. taulukko 2.)

Ympäröivä maailma ja sen muutokset vaikuttavat oppimiseen ja opetukseen. Luukkainen (2000, 99–100) sanoo, että opetustyö on laajentunut pedagogisesti, sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti. Näistä kaikista näkökulmista voi taustalta tunnistaa vaatimuksen, että opettajat eivät enää voi sulkeutua luokahuoneisiin harjoittamaan opetustyötä, vaan avautuminen yhteiskuntaan on välttämätöntä. Yhteistyö oppilaitosten ja yritysmaailman välillä on ollut hyvin rutiiniluontoista. Käytännön yhteistyö on ollut lähinnä harjoittelupaikkojen hankkimista. Esimerkiksi opetuksen suunnittelussa yhteistyö on nähty puutteelliseksi. Tulevaisuudessa yhteistyöhön tulisi sisältyä muun muassa työpaikkojen työprosesseihin perehtymistä, opetussuunnitelmatyötä yhteistyössä yritysten kanssa sekä opiskelijoiden ohjaamista ja mentorointia ennen työssäoppimisjaksoa ja niiden aikana. Uudenlaisten oppimisympäristöjen kehittäminen yhteistyössä työelämän kanssa on parasta mahdollista perehtymistä työpaikkojen työprosesseihin.

2.4 Himos oppimisympäristönä

Jämsän ammattiopiston matkailualan tärkein yhteistyökumppani on vain seitsemän kilometrin päässä oppilaitoksesta sijaitseva Himos. Yhteistyö Himoksen kanssa on jatkunut pitkään työssäoppimisen ja projektien merkeissä. Himos on Jämsän merkit-

tävin matkailukohde ja auki ympäri vuoden. Laskettelijat, lautailijat ja muut talvilajien harrastajat suuntaavat talvisin Himokselle. Kohteesta löytyvät Etelä- ja Keski-Suomen suurimmat ja monipuolisimmat rinteet. (ks. kuvio 3). Himos sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien päässä valtatie 9:n varrella; matkaa pääkaupunkiseudulle on vain reilut kaksisataa kilometriä ja Tampereelle alle sata kilometriä. Himos on ollut pitkään yksi Suomen suosituimmista matkailukeskuksista. Himoksen alueen sadat mökit tarjoavat monentasoista majoitusta tapahtuma- ja lasketteluvieraille. Himoksen keskusvaraamo Himoslomat sekä Himosmajoitus ja Himosmaailma varaavat majoituksen sitä tarvitsevalle. (Jämsek 2011.)

Lasketteluun lisäksi Himoksella voi harrastaa monenlaisia aktiviteetteja kaikkina vuodenaikoina. Murtomaahiihto, retkiluistelu, moottorikelkkailu, koiravaljakkoajelut ja jääuinti ovat suosittuja talviaktiviteettejä. Mönkijääajelut, sauvakävely, melonta, seikkailurata, peikkometsä ja kalastusretket ovat esimerkkejä muina vuodenaikoina järjestettävistä aktiviteeteistä. Lähiseudulta löytyvät muun muassa kaksi Suomen eteläisintä koiravaljakkotilaa, 75 kilometrin pituinen melontareitti sekä ympärivuotiset, Suomen suurimmat paintball – pelikentät. (Mt.)

Himos on lisännyt vuosi vuodelta myös kesätapahtumiaan. Suurimpia vuosittaisia kesätapahtumia ovat The Voice Juhannus Himosfestival, Iskelmä Festivaali, Himos Folk, Neste Oil Rally, Rillumafest ja Lasten Festivaali. Tapahtumat järjestetään pääosin Himos Areenalla, joka viikonloppuisin viihdyttää tanssivaa yleisöä ja jossa esiintyvät Suomen huippuartistit. Kesäisin HimosTeatterin tarjonta lisää aktiviteettien määrää. (mt.)

Himoksen sijainti valtatie 9:n varrella ja vain kahdeksan kilometrin päässä Jämsän keskustan palveluista on hyvä. Jämsän seudulta löytyy uimahalli, jäähalli, keilahalli, kuntosaleja, elokuvateatteri, harrastajateattereita ja taidegallerioita. Monet lukuisat ravintolat, museot, konsertit ja erikoismyymälät sekä marketit palvelevat matkailijoita. Päijänteen upeat järvimaisemat, jylhät luontokohteet, Wanhan Witosen melontareitti sekä Isojärven kansallispuisto ovat myös lähietäisyydellä Himoksesta. (Mt.)



KUVIO 3. Länsi-Himoksen rinteet (lähde: Jämsän AO, matkailun kuvapankki)

2.4.1 Jämsän seudun matkailun Master Plan

Jämsän seudun matkailulle laadittiin tammikuussa 2005 Master Plan, joka on Jämsän seudun matkailutoimialan yksityiskohtainen kokonaissuunnitelma toimialan kehittämiseksi. Matkailutoimialan tavoitteena oli kehittyä kansainvälisen tason ympärivuotiseksi matkailukeskukseksi ja parantaa kilpailukykyään. Master Planin tehtäviksi määriteltiin 1) alueen kehittämisen tavoitteiden ja reunaehtojen konkretisoiminen, 2) alueen toimijoiden sitouttaminen yhteisen päämäärän toteuttamiseen ja 3) työvälineenä toimiminen (esim. kaavoitustyön ohjaaminen). Strategisia päätavoitteita Master Planissa oli kahdeksan (8):

- matkailutulon kasvattaminen vuoteen 2015 mennessä
- matkailijamäärien kasvattaminen
- Himoksen markkina-aseman vahvistaminen
- alueen imagon ja brändin luominen
- laadun parantaminen
- yhteistyön parantaminen

- ympärivuotisuuden kasvattaminen
- kestävän matkailun periaatteiden toteuttaminen (Jämsek, n.d.)

2.4.2 Himoskylä 2015

Himos Master Planin yhteyteen tehtiin Himoskylä 2015 – hanke, jonka tarkoituksena oli toteuttaa omalta osaltaan kokonaissuunnitelmaa. Himoskylä 2015 – hankkeen mukaan Himoksen alueesta muodostuisi entistä monipuolisempi ja ympärivuotisempi matkailukeskus, joka olisi myös kansainvälisesti ja kotimaassa tunnetumpi. Hankkeessa keskityttiin erityisesti toimintaympäristön parantamiseen. Keinoina tässä olivat investointien valmistelu, toteutus ja kehittämistyön koordinointi. Hankkeen tärkeä osa oli suunnitelman esittely ja myynti kontakteille ja pääomasijoittajille. Hankkeeseen osallistuivat Keski-Suomen liitto, Jämsän kaupunki, Hiihtokeskus Himosvuori Oy konserni, Himoslomat sekä Jämsek Oy. Hankkeen edunsaajia olivat Jämsän seudun matkailualan yrittäjät lisääntyvien asiakas- ja kassavirtojen myötä. (Jämsek, n.d.)

Sekä Master Planin että Himoskylä 2015 – hankkeen suunnitelmat eivät ole edenneet aikataulun mukaisesti. Vaikka lomamökkejä on rakennettu vilkkaasti, kylpylän rakentaminen on vastaavasti siirtynyt. Tällä hetkellä ainoastaan täysimittaisen golf-kentän suunnitelmat ovat valmiit ja kentälle on rakennuslupa. Golfkenttäalueen ykkösvaiheen asemakaavoitus vahvistettiin 20.10.2010 ja rakentaminen aloitetaan keväällä 2011. (Himosresort 2011.)

3 MATKAILUALAN ERITYISPIIRTEET

3.1 Koulutuksen pääväylät Suomessa

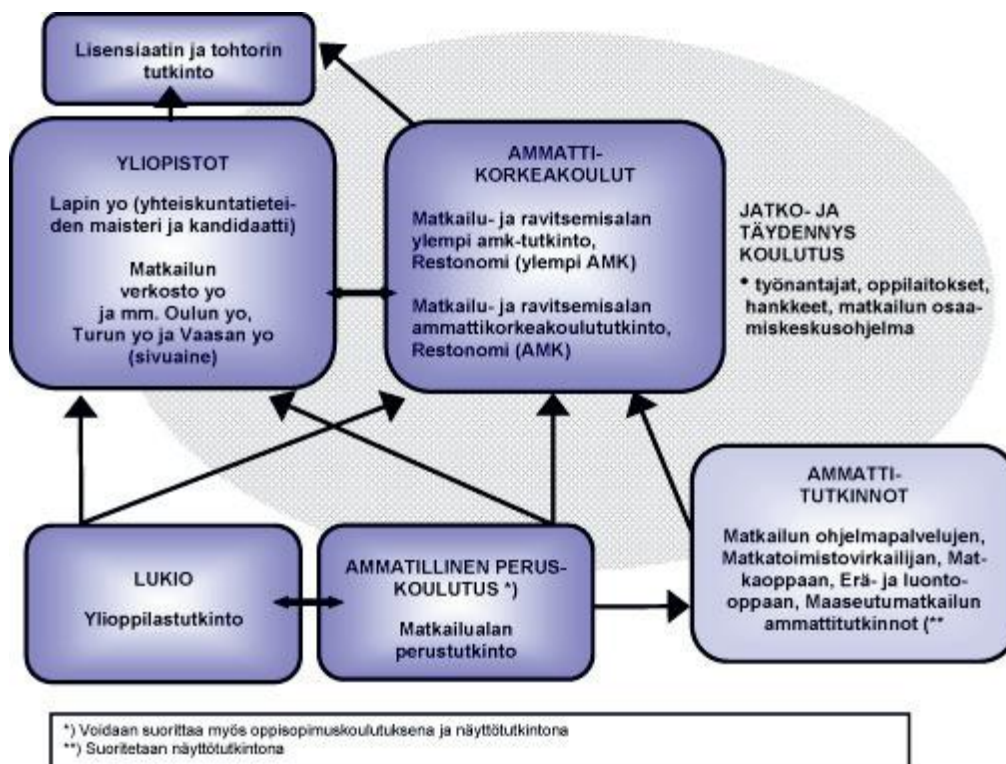
Matkailuala on nuori koulutusala Suomessa. Vuonna 1972 perustettu Porvoon matkailuopisto (nykyinen Haaga-Helia) oli Suomen ensimmäinen opistotasoinen matkailun opetusta tarjoava oppilaitos. Ammatillisiin tutkintoihin matkailuala tuli vuoden 2000 opetussuunnitelmauudistuksen myötä. Sitä ennen Suomessa oli voinut opiskella esimerkiksi matkailumerkonomiksi kauppaoppilaitoksen matkailuun suuntautu-

neella linjalla. Nykyiset toisen asteen tutkinnot noudattavat 2009 voimaan tulleita tutkintojen perusteita (OPM:n määräys 21/011/2009, 5.6.2009). Lisäksi matkailuun liittyvää opetusta tarjotaan runsaasti erilaisissa matkailualan hankkeissa ja kursseilla.

Matkailualan kolmivuotisen perustutkinnon voi suorittaa ammattikouluissa ympäri maata. Tutkinto jakautuu kahteen eri (matkailuvirkailija tai matkailupalvelujen tuottaja) koulutusalaan. Matkailualan perustutkinnon voi suorittaa myös näyttötutkintona tai oppisopimuskoulutuksena. Matkailualan ammattitutkintoja ovat Maaseutu-matkailun, Matkailun ohjelmapalvelujen, Matkaoppaan ja Matkatoimistovirkailijan ammattitutkinnot. Matkailualan ammattikorkeakoulututkinnon (restonomi) voi suorittaa useissa ammattikorkeakouluissa ympäri Suomea. Restonomiopintojen pituus on noin 3,5 vuotta. Restonomeille järjestetään myös ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. (Matkailu ja palvelu 2011.)

Yliopistossa suoritettavan viisivuotisen matkailututkinnon tavoitteena on antaa opiskelijalle monipuolinen kuva matkailusta ilmiönä, elinkeinona, kulutuksen muotona ja osana ihmisen hyvinvointia. Lapin yliopistossa opettavassa matkailututkimuksessa on mahdollista suuntautua joko matkailumarkkinointiin, luontomatkailuun tai matkailun kulttuuritutkimukseen. Lapin yliopiston kauppatieteiden ja matkailun tiedekunnassa voi suorittaa joko alemman (yhteiskuntatieteiden kandidaatti) tai ylemmän korkeakoulututkinnon (yhteiskuntatieteiden maisteri) matkailututkimuksessa. Matkailualaa voi opiskella myös verkostoyliopistossa. (Mt.)

Kuviossa 4. on selvitetty suomalaisen matkailukoulutuksen pääväylät.



KUVIO 4. Matkailukoulutuksen pääväylät Suomessa (Havas, Jaakonaho, Rantanen & Sievers 2006, 11)

3.2 Alan ammattilaisen kompetenssivaatimukset

Matkailu on spesifi ala, joka koostuu monen eri toimialan yhteistyöstä. Ydintekijä alalla on *palvelu*, jonka kohteena on kotimainen tai ulkomainen asiakas. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset vaihtelevat ja tämä asettaa paitsi palveluun myös matkan sisältöön monenlaisia vaatimuksia. Matkailupalvelulla tarkoitetaan asiakkaan ja palvelun tuottajan vuorovaikutusta. Vuorovaikutus muodostuu *palveluketjun* eri vaiheissa. Näitä vaiheita ovat 1) matkan suunnittelu 2) markkinointi 3) tuottaminen 4) palautteen antaminen ja 5) arviointi. Matkailualan ammattilaisen työhön kuuluu tarjottavien tuotteiden ja palveluiden suunnittelua, tuotteistamista ja markkinointia. Tuotteet vaihtelevat sen mukaan, onko kyseessä vapaa-ajan vai työmatka. Matka voi myös suuntautua kotimaahan tai ulkomaille. Alan ammattilainen palvelee kolmenlaisia matkajia: ulkomailta Suomeen tulevia, Suomesta ulkomaille lähteviä tai koti-

maan matkustajia. Vapaa-ajan matka voi olla esimerkiksi seikkailu-, kulttuuri-, teema-, hyvinvointi- tai sukulaismatka. Työmatka puolestaan voi olla kokous-, koulutus-, kongressi- tai kannustematka. (Matkailualan perustutkinto 2009, 162.)

Palveluketjun eri vaiheissa asiakkaan tarpeet ja toiveet vaihtelevat. Alan ammattilaiselta odotetaan sanatonta ja toiminnassa näkyvää ymmärrystä ja sopeutumista erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin. Ongelmanratkaisukyky, tekninen osaaminen, kulttuurilinen ja kielellinen yhteisymmärrys sekä hyvä käytös ovat myös ammattilaisen kompetenssivaatimuksia. Muita vaadittavia taitoja ovat joustavuus, luovuus, luotettavuus ja vastuuntuntoisuus. Ammattilaisen on oltava sopeutuvainen muutoksiin ja yrityksen arvoihin. Lisäksi hänellä on oltava sanallisen ja sanattoman viestinnän taidot – eri viestintävälineiden käyttö on myös hallittava. (Mts. 164.)

Keskeisiä osaamisalueita ovat asiakaspalveluosaaminen, myynnin ja markkinoinnin taidot, kannattava toiminta, tuotteistaminen ja tuottaminen, vaihtoehtojen etsiminen tuote- ja palvelutarjonnasta ja erilaisten matkapalvelujen yhdistäminen. Riittävä kielitaito, yhteistyö- ja tiimityötaidot ovat välttämättömiä. Matkailualan ammattilainen ottaa huomioon asiakas- ja tuoteturvallisuuden työssään ja noudattaa alan säädöksiä ja ohjeita. Muita vaatimuksia alan ammattilaiselle on oma-aloitteisuus, rehellisyys, suvaitsevaisuus, yhteistyökykyisyys ja palveluhenkisyys. Hän tuntee vastuunsa paitsi asiakkaistaan myös turvallisuudesta ja ympäristöstä. Matkailualan ammattilaisen toiminta perustuu ihmisarvon ja eri kulttuurien kunnioittamiseen. (Mts. 165.)

Perustutkinnon suorittanut matkailupalvelun tuottaja tai matkailuvirkailija voi toimia sekä kotimaassa että ulkomailla. Tutkinnon tehnyt on perehtynyt kansainväliseen elinkeinoon monipuolisesti ja laajasti – ovathan alan yritykset ja toimintaympäristöt usein kansainvälisiä. Tämä edellyttää alan ammattilaiselta monipuolista kielitaitoa sekä kykyä toimia yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti ja asiakaslähtöisesti kaikissa palveluketjun vaiheissa. Kulttuurien tuntemus on olennainen osa ammattitaitoa samoin kuin hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot sekä ongelmanratkaisutaidot. Ammattilaisella on oltava hyvät käytöstavat sekä myönteinen asenne työhön ja asiakkaisiin. Tutkinnon suorittaneen tulee työskennellä kestävän toimintatavan mukaisesti, luotettavasti ja säädöksiä ja turvallisuusmääräyksiä nou-

dattaen. Lisäksi hänen tulee huomioida työssään kannattavuus ja tuloksellisuus sekä laatumääräykset. Hän myös seuraa alan kehitystä ja mahdollisuuksia, suunnittelee työtään sekä osaa työskennellä tilanteen vaatimalla tavalla. Tämä työskentely voi olla itsenäistä tai työryhmässä tapahtuvaa. (Mts. 8-9.)

Taulukkoon 3. on koottu matkailualan perustutkinnon ammattilaisen kompetenssit Zehreria ja Mössenlechneria (2009, 272) mukaillen Kauffeldin Frielingin ja Groten (2003), Kolbin (2002) ja Sonntagin ja Schmidt-Rathjensin (2004) tekemän nelijaon mukaan. Nämä neljä pääryhmää ovat

- 1) *Ammattiin liittyvät kompetenssit* (professional competencies): tiedot, taidot ja kyvyt, joita tarvitaan ammatissa toimimiseen
- 2) *Metodologiset kompetenssit* (methodological competencies): ongelmanratkaisu- ja päätöksentekotaidot, jotka voivat liittyä paitsi henkilön työhön myös hänen persoonaansa
- 3) *Sosiaaliset kompetenssit* (social competencies): henkilön kyky toimia vuorovaikutuksessa muiden kanssa
- 4) *Johtamiskompetenssit* (leadership competencies): henkilö saa muut toimimaan yhteisen tavoitteen puolesta ja rohkaisee heitä siihen.

TAULUKKO 3. Matkailualan ammattilaisen kompetenssit

Ammattiin liittyvät kompetenssit (Professional competencies)	Noudattaa alan säädöksiä ja ohjeita Hallitsee eri viestintävälineiden käytön Riittävä kielitaito Huomioi asiakas- ja tuoteturvallisuuden Tuntee vastuun turvallisuudesta ja ympäristöstä Toimii yhteiskuntavastuullisesti, myynti- ja markkinointihenkisesti ja asiakaslähtöisesti Tunnistaa kannattavuuden, tuloksellisuuden ja laatumääräykset Kulttuurin tuntemus
Metodologiset kompetenssit (Methodological competencies)	Ongelmanratkaisukyky Tekninen osaaminen
Sosiaaliset kompetenssit (Social competencies)	Hyvä käytös Joustavuus Luovuus Luotettavuus Vastuuntuntoisuus Sopeutuu muutoksiin Sopeutuu yrityksen arvoihin Oma-aloitteisuus Rehellisyys Suvaitsevaisuus Yhteistyökykyisyys Palveluhenkisyys Myönteinen asenne työhön ja asiakkaisiin Kulttuurillinen ja kielellinen yhteisymmärrys Sanallisen ja sanattoman viestinnän taidot Hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot
Johtamiskompetenssit (Leadership competencies)	Yhteistyö- ja tiimityötaidot

Matkailualalla työskentelevän työtehtäviä ovat matkailutuotteiden tai – palveluiden tuotteistaminen, toteuttaminen, markkinointi ja myynti oman työpaikkansa ja sen toimintaympäristön liikeidean mukaisesti. Hän ottaa työssään huomioon myös paikallisen kulttuurin ja matkailutrendit. Matkailualan perustutkinnon suorittanut pyrkii kehittämään työtänsä ja työskentelyään muiden alalla toimivien kanssa. Alan perusvalmiuksien lisäksi tutkinnon suorittaneella on erikoistunut osaaminen joko myynnin, neuvonnan ja tietopalvelujen tai matkailupalvelujen toteuttamisen tehtävissä. (Mts. 8-9.)

Matkailualan ammatillisen perustutkinnon kompetenssivaatimukset ovat haasteelliset ja kokemus on osoittanut, ettei tätä kaikkea voi oppia vain kirjoista ja koulussa. Opiskelu vaatii yhteistyötä alan yritysten ja yrittäjien kanssa. Erilaiset yhteistyössä tehtävät projektit ovat osoittautuneet toimiviksi ja alan luonteen mukaisiksi. Myös toisen asteen matkailuopiskelijat ovat kokemuksen mukaan halukkaita lähtemään ulos elinkeinoon. He haluavat tehdä oikeita asioita aidossa ympäristössä ja ammatti- laisten ohjauksessa.

3.3 Matkailun koulutus Jämsän ammattiopistossa

Jämsän ammattiopisto on 1 200 nuoren ja 2 000 aikuisen opiskelijan monialainen ammatillinen oppilaitos. Ammattiopisto on elinkeinoelämän vahva kumppani alueellaan ja kansainvälisesti kiinnostava metsä- ja komposiittialalla. Oppilaitos järjestää nuorten koulutusta, aikuiskoulutusta, oppisopimuskoulutusta ja urheilijoiden ammatillista koulutusta ja valmennusta. Ammattiopistossa voi opiskella myös kahden tutkinnon opinnot kaikilla aloilla. Jämsän ammattiopisto on osa Jyväskylän koulutuskuntayhtymää. (JAO 2011.) Jämsän ammattiopisto toimii Myllymäen kampuksella Jämsänkoscikella ja Auvilan kampuksella Jämsässä.

Jämsän ammattiopistossa toimii kolme yksikköä: Tekniikka, liikenne ja metsä, Palvelut ja hyvinvointi sekä Opiskelijapalvelut ja yhteiset opinnot. Jämsän ammattiopiston palvelu- ja hyvinvointiyksikön matkailualalla opiskelee tällä hetkellä 50 matkailualan perustutkintoa suorittavaa nuorisopuolen opiskelijaa. Opiskelu kestää opiskelijan

taustasta riippuen joko kolme vuotta (peruskoulusta tulevat) tai kaksi vuotta (ylioppilas- tai muun vastaavan tutkinnon omaavat). Opiskelu on päätoimista ja tutkintoon tähtäävää. Alalla on kolme opettajaa, joista kaksi lehtoria ja yksi päätoiminen tuntiopettaja. Lisäksi matkailulla opettaa kaksi sivutoimista tuntiopettajaa ja yhteisten aineiden opettajia. (Mt.)

Matkailualan opiskelu on jaettu viiteen jaksoon (liite 1.) Yhden jakson pituus on kahdeksan viikkoa. Opiskelu on moduloitu niin, että ensimmäisen vuoden opinnot aloitetaan kaikille pakollisilla Matkailun asiakaspalvelun opinnoilla (20 opintoviikkoa), josta tehdään joulukuussa ensimmäisen näyttö (Wanhan Ajan Joulu). Ensimmäisenä vuotena aloitetaan myös muut ammatilliset opinnot, jotka mahdollisuuksien mukaan suunnitelmaan työelämälähtöisiksi ja tulevaan ammattiin valmentaviksi. Ensimmäisenä vuotena työssäoppimisjaksolle lähtevät ainoastaan ylioppilaat tai toisen ammatillisen tutkinnon suorittaneet opiskelijat. Heidän opintojensa kesto on kaksi vuotta. Peruskoulusta tulleet opiskelijat suorittavat matkailualan perustutkinnon (120 opintoviikkoa) kolmessa vuodessa ja heidän ensimmäinen työssäoppimisensa ajoittuu vasta toiselle opiskeluvuodelle. Kolmas opiskeluvuosi koostuu työssäoppimisesta, vapaasti valittavista ja ATTO-opinnoista (ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat, 20 ov). Opiskelu on perinteisesti sisältänyt paljon elinkeinon kanssa tehtävää yhteistyötä ja erilaisia projekteja. Puhutaan matkailualan lukuvuoden teemoista ja teemaohjelmasta. (liite 2.)

Matkailuala SWOT-analyysissä

SWOT- analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on Albert Humbern kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on hyödyllinen ja yksinkertainen työkalu yrityksen toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. Kamensky (2004, 191) sanoo, että SWOT on jo kauan ollut maailman suosituin analyysi, koska sen perusidea on yksinkertainen, analyysi on sovellettavissa laajasti ja tekeminen on ainakin näennäisesti helppoa.

SWOT- analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian sisäiset vahvuudet, sisäiset heikoudet, ulkoiset mahdollisuudet ja ulkoiset uhat. SWOT- analyysi on kahden ulottuvuuden kuvaama nelikenttä. Kaavion yläosaan kuvataan sekä yrityksen myönteiset että kielteiset sisäiset asiat. Kaavion alaosaan kuvataan organisaation ulkoiset asiat. (Mts. 192.)

Lindroosin ym. (2004, 217) mukaan SWOT -analyysin tuloksena huomataan usein, että samat asiat voivat olla sekä vahvuuksia että uhkia. Tämä on luonnollista, sillä arviointi on aina subjektiivista. Osin tähän voi vaikuttaa se, että analyysiä tehdessä samaan taulukkoon saatetaan laittaa sekä nykytilaa että tulevaisuutta koskevia arvioita, jolloin lopputulos saattaa jäädä sekavaksi. Tämän välttämiseksi voidaan tehdä erikseen taulukot nykytilasta ja tulevaisuudesta.

Seuraavassa taulukossa (taulukko 4.) on pohdittu Jämsän ammattiopiston matkailualaa SWOT – menetelmällä. Taulukko on tehty normaalista nelikenttämallista poiketen yhtenäisen taulukon muotoon selkeyden ja luettavuuden vuoksi alan sisäisiä vahvuuksia ja ulkoisia mahdollisuuksia korostaen. Taulukkoon on tummennettu opetusympäristön näkökulmasta tärkeät sisäiset ja ulkoiset tekijät.

TAULUKKO 4. Jämsän ammattiopiston matkailualan koulutus SWOT – analyysinä oppimisympäristöajattelun näkökulmasta

Vahvuudet +

ammattitaitoiset opettajat
vahva elinkeinon osaaminen
 hyvä työtiimi
 luottamus esimiestyössä
jatkuva kouluttautumisen mahdollisuus
 hyvät työtilat
 hyvä yhteistyö muiden alojen kanssa (esim. NU-VA)
hyvä yhteistyö lähiseudun elinkeinon ja yritysten kanssa
projektit
Amadeus-varausjärjestelmä (ainoana maakunnassa ja lähiseudulla)
pitkä yhteistyö Tarton Pärnu Kolledzen matkailualan kanssa

Mahdollisuudet +

matkailuelinkeinon kasvaminen Suomessa (-> opiskelijamäärien kasvu)
Himoksen alueen kehittyminen
lisääntyvä yhteistyö alueen elinkeinon kanssa
yhteistyön laajentaminen Jyväskylän suuntaan (AO, aikuisopisto)
Himos Institute

Heikkoudet -

opiskelijamäärien väheneminen
 pätevien sijaisten puute
 yhteistyön laajenemisen puute (esim. Jyväskylän seutu)
 ammattitaitoisen työvoiman (opettajien) siirtyminen takaisin elinkeinoon

Uhat -

globaali talouden taantuma
 luonnonkatastrofit (tuhka, tulvat, ilmastonmuutos)
 sodat
 terrorismi
 maan poliittisen tilan epävakaus
 matkailun opetuksen lakkauttaminen kokonaan

Kokemuksen mukaan alan vahvuutena voidaan pitää ammattitaitoisia, alalla pitkään työskennelleitä opettajia, joilla kaikilla on jo vankka opettajakokemus ja vahva ammatillinen osaaminen. Matkailualalla on hyvät ja kiinteät työelämäyhteydet alan yrityksiin ja toimijoihin. Lisäksi alalla tehdään vuosittain toteutettavia projekteja yritysyhteistyössä. Jämsän ammattiopiston matkailualalla opetetaan ainoana Keski-Suomessa ja lähialueella varausjärjestelmiä. Lähin oppilaitos, jossa Amadeus Vista – varausjärjestelmää opiskellaan, sijaitsee Kalajoella. Pitkään jatkunut yhteistyö Tarton yliopiston Pärnu Kolledzen kanssa antaa oppimisympäristöille kansainvälistä syvyyttä.

Heikkouksia on muun muassa se, että opiskelijamäärät voivat vuosittain vaihdella ja tämä vaikuttaa alan toimintaan. Vaikka matkailu on yksi maailman nopeimmin kasvavista elinkeinoista, alan näkyvyyteen ja ”houkuttelevuuteen” vaikuttavat monet matkailualaa hetkellisesti heilauttavat ilmiöt ja tapahtumat. Onhan matkailu hyvin herkkä maailmanlaajuisille tapahtumille (mm. terrorismi, sodat, luonnonmullistukset, sääolot). Näistä viimeisin esimerkki on Islannin tulivuorenpurkaus ja tuhkapilvet keväällä 2010. Tällaiset asiat saattavat vaikuttaa alan houkuttelevuuteen ainakin hetkellisesti, ja heikkoutena/uhkana voi jonain syksynä olla se, että ala ei vedä. Eräs heikkous on myös se, että alalle on vaikea saada päteviä sijaisia; kyseessä on spesifi ala, joka vaatii ammatilliselta opettajalta erikoisosaamista. Pätevät sijaiset ovat töissä elinkeinossa, josta on usein vaikea irrottautua hetkellisesti opetusmaailmaan.

Mahdollisuuksina nähdään Himoksen alueen laajentuminen ja kehittyminen entistä vahvemmin ympärivuotiseksi matkailukeskukseksi, jossa tulevaisuudessa matkailijoita houkuttavat entisestään parantuneet palvelut (mm. kylpylä) ja lisääntyvät ja monipuolistuvat ympärivuotiset tapahtumat. Yhteistyön toivotaankin parantuvan ja kehittyvän alueen yritysten kanssa, ja tämän opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on yhteistyön lisääminen ja uusien innovaatioiden syntyminen. Lisäksi mahdollisuutena voidaan nähdä matkailun opetuksen vieminen keskelle tapahtumaa ja yritysympäristöä. Voidaankin puhua matkailualan opettajien keskuudessa jo pitkään keskustellusta Himos Instituutista, joka fyysisesti sijaitsisi Himoksen alueella ja jossa alaa opiskeltaisiin. Tällöin yhteistyö olisi helpompaa ja nopeampaa ja voisi tapahtua arkisissakin tilanteissa.

Uhkatekijöinä voidaan pitää niitä tekijöitä, jotka uhkaavat koko matkailualaa maailmanlaajuisesti. Näitä ovat globaali talouden taantuma, luonnonkatastrofit, sodat, terrorismi ja maamme poliittinen epävakaus. Myös matkailun opetuksen loppuminen kokonaan voidaan nähdä uhkatekijänä.

3.4 Työssäoppiminen ja työelämäyhteistyö matkailualalla

Työssäoppiminen on osa ammatillista toisen asteen koulutusta ja tarkoittaa koulutuksen järjestämismuotoa, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikalla työtä tehden. Työssäoppiminen tapahtuu työpaikoilla aidoissa työympäristöissä. Ammatilliseen perustutkintoon sisältyy vähintään 20 opintoviikkoa työssäoppimista. Jotta ammatti hallittaisiin, tulee työssäoppimisjaksojen olla riittävän pitkiä ja monipuolisia sekä tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua. Koulutuksen järjestäjän ja työelämän yhteistyöllä varmistetaan työssäoppimisen ja ammatillisen koulutuksen työelämävastaavuus, laatu ja ajantasaisuus. On tärkeää, että koulutuksen järjestäjä ja opettajat varmistavat työssäoppimisen laadun yhdessä työ- ja elinkeinoelämän kanssa. Näin varmistetaan, että opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimukset. Työssäoppimisen aikana opiskelija ei yleensä ole työsuhteessa työnantajaan eikä jakson aikana makseta hänelle palkkaa. Työssäoppija, oppilaitos ja työnantaja tekevät kirjallisen sopimuksen työssäoppimisjaksosta. Opiskelija osallistuu itse paitsi jakson suunnitteluun myös sen toteutukseen ja arviointiin. (Matkailualan perustutkinto 2009, 154.)

3.4.1 Työssäoppiminen Jämsän ammattiopistossa

Jämsän ammattiopiston matkailualan työssäoppiminen kestää opiskelijalla vähintään 30 opintoviikkoa opiskelijan koulutustaustasta riippuen. Työssäoppiminen on jaettu kahdelle viimeiselle opiskeluvuodelle (peruskoulupohjaiset opiskelijat) ja sen kesto on vähintään kahdeksan (8) viikkoa kerrallaan. Opiskelija voi itse valita työssäoppimispaikkansa, mutta tarvittaessa opettajat ohjaavat sen hankkimisessa. Yleistä on, että opiskelija suorittaa työssäoppimisen omalla kotipaikkakunnallaan. Erityisesti matkailupalvelujen koulutusohjelman (matkailupalvelujen tuottaja) valinneet opiske-

lijat haluavat usein suorittaa jonkin jakson Lapissa. Suosittuja paikkoja ovat olleet Levi, Kittilä, Muonio ja Ruka. Työssäoppimista on suoritettu myös ulkomailla, kuten Kanarian saarilla, Espanjassa, Italiassa, Thaimaassa ja Englannissa. Jämsän alueella yhteistyö on vakiintunut lähes kaikkiin paikallisiin matkailuyrityksiin. Ammattiopiston matkailualan työssäoppimisverkosto kattaa sekä myynti- että tuottajapuolen organisaatiot. Himoksen alueen yritykset ovat suosittuja työssäoppimispaikkoja. Valmistuttuaan osa opiskelijoista työllistyy näihin yrityksiin.

3.4.2 Projektioppiminen Jämsän ammattiopiston matkailualalla

Projektioppiminen on Vesterisen (2001,22) mukaan tapa oppia, jonka teoreettinen perusta nivoutuu konstruktivistisiin oppimisteorioihin. Samansuuntaisia oppimis- ja työskentelymuotoja ovat kokemuksellinen, kontekstuaalinen, kollaboratiivinen ja ongelmaperustainen oppiminen. Projektioppiminen sisältää käsitykset oppijasta itseohjautuvana ja aktiivisena osallistujana. Projektioppimisen organisoinnin lähtökohtana pidetään sitä, että opiskelijat ovat keskenään sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja että oppiminen tapahtuu tietyssä kontekstissa.

Tutkijoiden mukaan oppiminen on tehokkainta silloin, kun opiskelijat osallistuvat siihen aktiivisesti ja oppivat siinä asiayhteydessä, missä tietoa myöhemminkin käytetään. Useissa ammateissa tietoperusta on jo laaja, ja kaikkea tulevassa ammatissa tarvittavaa tietoa ei voida sisällyttää opetussuunnitelmaan. Opiskelijoiden mielestä tärkeämpää on oppia tehokkaasti, nopeasti ja itsenäisesti silloin, kun se on heille tarpeellista. Oppiminen ei siis tarkoita sitä, että opitaan kaikki se tieto, mitä opettajat pitävät tarpeellisena. Ongelmaperustainen oppiminen vastaakin monen ammatillaisen käsitystä oman käytännön toimintansa koostumisesta. (Mts. 27.)

Projektioppiminen tapahtuu luonnollisissa työelämän konteksteissa. Vesterinen (2001,29) viittaa Deweyn jo vuonna 1906 lausumaan opiskelijoiden toimintakokonaisuuteen, joka on oppimisen yksikkö ja joka ”reprodusoi ja on rinnakkainen jonkun yhteiskunnassa toteutuvan työn muodon kanssa”. Tänäpä näitä toimintakokonaisuuksia kutsutaan projekteiksi, jotka tapahtuvat kontekstuaalisissa yhteyksissä. Opiskelijat yhdistävät tietoa, joka muodostuu teoriaa ja käytäntöä yhdistämällä työor-

ganisaatioissa. Olennaista projektioppimiselle on, että siinä opiskelija osallistuu työyhteisön käytännöllisiin kommunikatiivisiin, yhteistoiminnallisiin ja opinnollisiin projektiryhmiin. Nämä ryhmät toimivat tavoitteellisesti, ja niissä kyetään jakamaan työstä saadut palautteet. Keskinäinen kokemuksen vaihto on osa ryhmän toimintaa. Oppiminen syvenee ja muotoutuu kentässä, johon vaikuttavat paitsi työprojektien ja –prosessien hallinta myös työorganisaatio sekä asiakas- tai toimintaympäristö. (Mts. 29.)

Wanhan Ajan Joulu

Matkailun opiskelijat harjoittelevat Jämsän ammattiopistossa asiakaspalvelua ja elämysten tuottamista monissa eri tilanteissa ja tapahtumissa lukuvuoden aikana. Yksi näistä on Wanhan Ajan Joulu – tapahtuma, joka järjestetään vuosittain yhteistyössä Jämsänkosken kotiseutuyhdistyksen Jämsän sivistyslautakunnan kulttuuritoimen kanssa. Tapahtuma sai alkunsa kesällä 2007, kun paikalliset opettajat julkaisivat satukirjan ”Linnasenvuoren lumous” ja kirjan kuvittaja pyysi matkailualaa toteuttamaan joulupolun satukirjan pohjalta Jämsänkosken Linnasenvuoreen. Seuraavana vuonna joulutapahtumaa haluttiin laajentaa ja syventää oppimisen näkökulmasta. Paikaksi valikoitui Aarresaaren kotiseutumuseo Jämsänkoskella Kankarisveden rannalla.

Ensimmäisen vuoden opiskelijat suunnittelevat tapahtuman matkailun asiakaspalvelun näyttönään. Tapahtumassa jokaisella on oma rooli ja tehtävä. Tapahtuma on yksipäiväinen ja jakaantuu kahteen osaan: aamupäivällä Wanhan Ajan Joulussa vieraillevat päiväkotij- ja koululaisryhmät kutsuttuna, illalla tapahtuma on avoin kaikille. Tapahtuman suunnittelu alkaa jo elokuussa heti lukuvuoden alussa, ja opiskelijat tekevät ensin työnjaon, käsikirjoituksen ja roolijaon. Markkinointiin liittyvät toimenpiteet ovat opiskelijoiden vastuulla. Opiskelijat vastaavat samoin asiakkaille jaettavien ”vanhanaikaisten”, elämystä korostavien muistojen teosta (esim. huovasta valmistetut heijastinkuuset) ja rooliasujen hankinnasta. Nimensä mukaisesti Wanhan Ajan Joulu noudattaa entisaikaisia tapoja ja käytänteitä (mm. asut, koristeet, elämysmuistot) ja kuvaa joulun viettoa 1800-luvun Suomessa. Tapahtumassa esitetään joulunäytelmä, jonka opiskelijat itse käsikirjoittavat ja näyttelevät kukin omassa roolissaan. Oppiminen tapahtuu autenttisessa ympäristössä tiettyjä lainalaisuuksia noudattaen

yhteistyössä elinkeinon kanssa ja on kokemuksen mukaan ollut opiskelijaa erityisen sitouttavaa ja motivoivaa. (Liitteet 3. ja 4.)

Samaa pohtii Ruhanen (2005, 34) viitaten Amstrongiin (2003) todetessaan, että jos opiskelijat pääsevät harjoittelemaan oikeaan ympäristöön, joka ei ole uhkaava ja on arkisen oppimisympäristön ulkopuolella, tulee opiskelijoista varmempia asioiden käsittelyssä ja he kiinnostuvat asiasta enemmän. Tämä johtaa tiedon muistamiseen ja taitojen kehittymiseen ja siten syvempään oppimiseen. Ruhanen (2005, 34) puhuu ”simuloiduista skenaarioista ja roolileikistä, jossa opiskelija uppoutuu oppimisympäristöönsä”.

Himos Lasten hiihtolomaviikot

Lasten hiihtolomaviikkojen ohjelmien teko viikoille kahdeksan (8) ja yhdeksän (9) on matkailupalvelujen tuottajien ohjelmapalvelun tuottamisen (ammatilliset opinnot) näyttö ja tapahtuu Himoksen länsirinteiden alaosassa. Opiskelijat suunnittelevat kahdelle sesonkiviikolle ohjelmaa lapsille ja lapsenmielisille (liite 5.) Yhteistyötä tehdään sekä Himosvuoren (organisaatio) että sponsorin (Fazer Dumle) kanssa alkaen päivittäisen ohjelman suunnittelusta ja edeten ennakkomarkkinointiin ja paikan päällä tapahtuvaa markkinointiin sekä tapahtuman toteuttamiseen. Oppiminen arvioidaan paitsi Ohjelmapalvelun toteuttamisen näytön arvioinnilla myös oppimisen näkökulmasta.

Himos Palvelukioski

Himos Palvelukioski on vuoden 2010 huhtikuussa käynnistetty valtakunnallisesti ainutlaatuinen työelämäprojekti. Palvelukioski vie opiskelijat lähemmäksi yrityksiä ja toisaalta madaltaa yritysten kynnystä löytää erilaisiin projekteihin sopivaa työvoimaa Jämsän ammattiopiston opiskelijoista. (Hienola, 36.)

Himos Palvelukioskin kautta on järjestetty vuonna 2010 yhteensä 19 eri projektia ja niihin on osallistunut 330 opiskelijaa eri aloilta. (Hintsala, 2011). Näitä ovat olleet erilaisten tapahtumien järjestämiset, kyselyiden toteuttaminen, työhyvinvointipäivät ja asiakaspalvelu (Hienola, 36.)

Vuodelle 2011 on pyydetty oppimisprosesseja jo yhteensä 22. (Hintsala, 2011.) Kinnunen (2010) toteaa, että palvelukioski on tullut tarpeeseen. Kinnusen (2010) artikkelissa samaa pohtivat Pajala ja Pynnönen kertoessaan osallistumisestaan useaan Himos Palvelukioskin projektiin. He sanovat olevansa tyytyväisiä päästessään opiskelujensa aikana tekemään myös ”oikeita töitä”, eikä heitä haittaa se, ettei työstä saa palkkaa. Pynnönen on Kinnusen (2010) artikkelissa sitä mieltä, että Palvelukioskin kautta tehty ”työ kasvattaa ammattimaista osaamista”.

Himospassi

Himospassi on paikallisesti tarjottava tutkinnon osa (10 opintoviikkoa), joka koostuu palveluosaamisen syventävistä opinnoista. Opintojen teemat ovat 1) Asiakaspalvelukokonaisuuden tuotteistaminen ja hoitaminen, 2) Kulttuuriosaaminen ja 3) Turvallisuusosaaminen ja lupakoulutus. Himospassin suorittavat kaikki peruskoulusta tulleet opiskelijat. Syksyllä 2010 Himospassi- opinnot aloitti yhteensä 35 opiskelijaa kolmelta eri alalta: luonto- ja ympäristöala, nuoriso- ja vapaa-aika- sekä matkailuala. Kevään 2011 aikana Himospassi-opinnot laajenevat syksyllä 2010 opintonsa aloittaneille lähihoitajille, kokeille, datanomeille ja merkonomeille edellisten lisäksi. (Himospassi-opinnot 2010, n.d.)

Opiskelu toteutetaan asiakas- ja työelämälähtöisesti huomioiden eri alojen työelämävaatimukset. Opiskelussa painotetaan työelämäyhteistyötä Himoksen vaikutusalueen yritysten erityistarpeet ja toiveet huomioiden. Oppimistehtävät ovat osa opiskelua. Oppimistehtävien tekeminen syventää ja konkretisoi oppimisprosessia. Samalla opiskelijan ammatilliset valmiudet ja taidot kehittyvät ammattitaitovaatimusten mukaisesti. Opintoja kerätään Himospassi – vihkoon suoritettujen työtuntien mukaan, lisäksi opiskelijat tekevät verkkotehtäviä Optima- verkkoympäristössä. Himospassi – opintoja toteutetaan oppilaitoksessa, työssäoppimalla, verkko-opintoina, projektiopintoina ja erilaisina käytännön toteutuksina. Opintoihin liittyvät hyväksytyn suunnitelman mukaisesti toteutettavat, alaan liittyvät oppimistehtävät. Opintoja tehdään myös Himos -oppimisympäristön, Palvelukioskin ja Palveluauton kautta. (Mt.)

Opinnot arvioidaan yhdessä työelämän kanssa. Himospassi – opintojen ideana on lisätä käytännönläheisiä, omalle ammattialalle soveltuvia asiakaspalvelukokonaisuuksia yhteistyössä Himos -alueen ja paikallisten palvelujen tuottajien kanssa. Tavoitteena on, että opiskelija pääsee tutustumaan Himoksen alueeseen monialaisena palveluympäristönä eri alojen opiskelijoiden kanssa yhteistyössä palveluntuottajien kanssa. Opinnoissa syvenyy asiakaspalveluosaaminen joka laajenee kansainvälisten asiakkaiden kohtaamiseen. Opiskelija tutustuu palvelun tuotteistamiseen ja ideointiin sekä kehittää palvelutyön turvallisuusosaamistaan. Opiskelija vastaa itse opintosuoritusten ja tuntien kertymisestä. Himospassi -opintojen kokonaisuuden ammattitaidon arviointi toteutuu ammattiosaamisen näytöllä. (Mt.)

Opiskelija saa opintoviikkoja erilaisista Himos -alueen palveluntuottajien kanssa yhteistyössä järjestettävistä asiakaspalvelutilanteista. Tällaisia voivat olla erilaiset tapahtumat, käytännön toteutukset ja/tai projektit, jotka toteutuvat Himospassi -opintojen kautta, Himos Palvelukioskin välityksellä, ammatillisten opintojen yhteydessä (erillisinä lisätunteina) tai työssäoppimisen yhteydessä (lisätunteina). Tapahtumat, käytännön toteutukset tai projektit voi toteuttaa yksittäin, alakohtaisena tai suurempana kokonaisuutena monen eri opintoalan kanssa yhdessä. (Mt.)

Verkko-opetuslustoilta (Optima) löytyvät tärkeät yhteystiedot, kalenteri, materiaali-pankki ja ryhmäpäiväkirja. Optimassa opiskelijat ja vastuuopettajat voivat seurata opintojen edistymistä ja etätehtävien suorittamisista. Himospassi – opinnot ovat myös sosiaalisessa mediassa (Facebook) ja siellä tiedotetaan opiskelijoille tärkeistä tapahtumista. Jäsenillä on oikeus liittää sinne kuvia, videota tai tekstejä opinnoistaan. (Mt.)

4 TUTKIMUS

4.1 Laadullinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus valitaan tutkimusmenetelmäksi, kun halutaan selvittää jokin ongelma tai pulma. Laadullisen tutkimuksen avulla halutaan saada

selville monitahoinen ja yksityiskohtainen selitys tälle ongelmalle ja tutkittavalle aiheelle. Laadullinen tutkimusmenetelmä valitaan, kun halutaan rohkaista ihmisiä jakamaan kokemuksensa ja kuulla heidän ääntään ja ajatuksiaan. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kehittää uusia teorioita. Laadullinen tutkimus sopii tutkijalle, joka haluaa viettää aikaa tutkimuskentällä. Tutkija kahlaa läpi suuren tutkimusaineiston ja teemoittaa sen muutamiin pääteemoihin tai kategorioihin. Usein laadullista tutkimusta käytetään tieteissä, jotka ovat luonteeltaan jatkuvasti muuttuvia ja kehittyviä, kuten yhteiskunta- ja kasvatustieteet. Kvalitatiivinen tutkimus on tutkittavaa ilmiötä selittävä ja tapahtuu toiminnassa, joka sijoittaa tutkijan maailmaan ja tutkittavaan kohteeseen ja luonnollisiin ympäristöihin. Tutkimus on siis luonteeltaan selittävä ja tuottaa käytäntöjä, jotka tekevät maailman näkyväksi. Nämä käytännöt muuttavat maailmaa. (Creswell 2007, 39–41; Davies 2007, 9.)

Eskola ja Suoranta (2000, 19) pohtivat teorian rakentamista laadullisessa tutkimuksessa. Analyysi on aineistolähtöinen ja tämä tarkoittaa pelkistetyimmillään sitä, että aineisto rakennetaan ikään kuin alhaalta ylös, empiirisestä aineistosta alkaen. Laadullisen tutkimuksen ongelma on se, ettei aineisto lopu koskaan. Laadullisen tutkimuksen hypoteesittomuus tarkoittaa puolestaan, että tutkijalla ei ole ennakkolettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimustuloksista lukuun ottamatta sitä, että tutkimuksen taustalla olevat havainnot ovat latautuneet aikaisemmillä kokemuksilla. Tutkijan tulisikin yllättyä tai oppia tutkimuksensa aikana.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 137,161) mukaan lähtökohtana laadulliselle tutkimukselle on todellisen elämän kuvaaminen. Tuloksiksi saadaan ehdollisia selityksiä tiettyyn aikaan tai paikkaan rajoittuen – laadullisen tutkimuksen pyrkimys onkin löytää tai paljastaa tosiasioita totuuden väittämien todentamisen sijaan. Kvalitatiivinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jonka aineistonkeruu tapahtuu luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa ihmisen ollessa tiedonkeruun kohde. Saatu aineisto tarkastellaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa suositetaan tiedonkeruumenetelmiä joissa tutkittavat saavat äänensä kuuluville ja heidän näkökulmansa tuodaan esille. Tällaisia menetelmiä ovat muun muassa osallistuva havainnointi, teema- ja ryhmähaastattelut sekä aineiston diskursiivinen

(tieteellinen) analysointi. Laadullisen tutkimuksen kohde (tutkittavat) valitaan tutkimuksen mukaisesti ja tutkimussuunnitelma muokkaantuu tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaan. (Mts. 2009, 164.)

4.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Teemahaastattelun idea on Eskolan ja Vastamäen (2007, 25–28) mielestä yksinkertainen: kysytään henkilöltä sitä, mitä hän tietystä asiasta ajattelee. Kyseessä on tutkijan aloitteesta ja tutkijan ehdoilla tapahtuva keskustelu, jossa tutkija on vuorovaikutuksessa tutkittavansa kanssa. Teemahaastattelussa pyritään saamaan selville tutkimuksen aihepiiriin kuuluvat kiinnostavat asiat. Haastateltava saa mahdollisuuden tuoda esiin mielipiteensä ja kertoa omista kokemuksistaan. Aihepiirit (teema-alueet) ovat ennalta määrättyjä ja tutkijan on varmistettava niiden läpikäyminen, mutta järjestys ja laajuus voivat vaihdella. Muita teemahaastattelun tyyppejä ovat avoin haastattelu, ryhmähaastattelu ja puhelinhaastattelu.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun aihepiirit (teema-alueet) ovat kaikille samat. Teemahaastattelun kysymyksillä ei ole niin tarkkaa muotoa ja järjestystä kuin strukturoiduissa haastattelulomakkeissa, mutta toisaalta teemahaastattelu ei ole täysin vapaa kuten syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.) Samaa pohtivat myös Eskola ja Suoranta (2000, 86) todetessaan, että teemahaastattelijalla on tukilista kysymyksistä, mutta ei kuitenkaan valmiita kysymyksiä. Haastattelijan tulee varmistaa kaikkien etukäteen päätettyjen teema-alueiden läpikäyminen haastattelun aikana.

Teemahaastattelun pitopaikka tulee tarkoin miettiä. Eskola ja Vastamäki (2007, 28–30) toteavat, ettei sitä kannata tehdä liian muodollisessa tai virallisessa tilassa, koska siellä haastateltava saattaa tuntea itsensä epävarmaksi. Tutkijan pitää myös pystyä haastattelemaan niin, ettei hän ilmaise omia mielipiteitään tai tunteitaan haastattelua tehdessään. Kannattaa miettiä, miten haastattelun aikana istutaan ja miten luodaan rento tunnelma. Ylimääräiset häiriötekijät (esim. puhelin, muut työntekijät, tietokone) kannattaa minimoida.

Haastattelutilanteessa on syytä korostaa kielen merkitystä. Hirsjärven ja Hurmeen (2009, 49) mukaan haastattelijat ja haastateltavat ovat sanomien lähettäjiä ja vastaanottajia ja heidän väliset yhteytensä kanavia, joita pitkin lähetetään viestejä. Haastattelija pyrkii saamaan selville, miten haastateltava rakentaa merkityksen jollekin asiantilalle tai objektille. Samalla kuitenkin luodaan myös uusia ja yhteisiä merkityksiä. Tästä Hirsjärvi ym. (2009, 49) käyttää nimitystä yhteisrakentaminen (co-construction).

Tutkimuksen tekijän on mietittävä, montako henkilöä hän haastattelee. Tämä voi olla vaikeaa, mutta Hirsjärven ym. (2009, 58) mielestä tähän voidaan antaa ohjeeksi ”Haastattele niin monta kuin on välttämätöntä, jotta saat tarvitsemasi tiedon.” Määrä vaihtelee muun muassa tutkimuksen laajuuden, oman oppilaitoksen suositusten ja käytettävän analysointimenetelmän mukaan, mutta saturaatio- eli kylläntymispiste kannattaa pitää mielessä – uusi haastateltava ei tuo enää mitään sellaista, joka auttaisi ilmiön ymmärtämisessä. (Eskola ja Vastamäki 2007, 41; Kananen 2010, 54.)

Davies (2007, 158–160) antaa ohjeita hyvään haastattelutilanteeseen. Haastattelun alussa haastattelija esittelee itsensä neutraalilla tavalla, kertoo kuka on ja mistä tulee ja miksi haastattelu tehdään. Haastattelutilanteeseen luodaan mahdollisimman hyväksyvä ilmapiiri niin, että haastateltavien kokemukset tulevat esiin haastattelun aikana. Haastateltavien annetaan ymmärtää, että he voivat kertoa vapaasti haastattelutilanteessa ajatuksensa ja mielipiteensä. Haastattelun annetaan edetä mahdollisimman mukavasti ja vältetään jatkuva kysymysten tulvaa. Haastateltavien sanoihin kommentoidaan vain lyhyillä sanoilla tai pään nyökkäyksellä, joskus jopa hymy riittää. Ylimääräistä keskustelua kannattaa välttää: pääroolissa on haastateltava, ei haastattelija. Kaikissa haastatteluissa tulee olla selkeä aloitus, keskikohta ja lopetus. Haastattelijan tulee varmistaa, että lopetus on kohtelias eikä liian hätäinen. Haastattelijan tulee myös kiittää haastateltavaa.

Tähän opinnäytetyöhön valittiin yrityselämän edustajat haastateltaviksi sillä periaatteella, että heidän kanssaan ei ollut aiemmin tehty yhteistyötä laajassa mittakaavassa. Vain muutamilla haastatelluista oli kokemusta matkailun opiskelijoiden työssäoppimisesta. Yksi haastateltavista oli toiminut näyttötutkintoperustaisen aikuisopiskeli-

jan ohjaajana. Tavoitteena oli löytää innovatiivista ja tuoretta näkemystä uusien oppimisympäristöjen kehittämiseen ja syntyyn toisella asteella. Samoin oppilaitoksen edustajat valittiin satunnaisesti ja ainoastaan yksi oppilaitoksista edusti ammattikorkeakoulua. Tällä haluttiin laaja-alaisuutta tutkimukseen, koska useat matkailualan opiskelijat jatkavat opintojaan ammattikorkeakoulussa.

Ammatillisuus rakentuu kommunikointiin, joka on herkkää suhteessa kulttuuriin sekä paikalliseen ja universaaliin tietoon. Tätä tietoa Toom ja Onnismaa (2008,12) kutsuvat viisaaksi käytännöksi. Viisauteen kuuluu kyky tunnistaa, mitkä asiat etenevät yhteistyöllä ja milloin. Viisaus lisääntyy kokemuksen ja hiljaisen tiedon karttuessa. Parhaimmillaan kokemus tuo ammatillisiin käytäntöihin hiljaiseen tietoon liitettäviä myönteisiä ominaisuuksia. Näitä ominaisuuksia ovat kokonaisuuden tajua, mielikuviutus, muiden huomioon ottaminen ja ennakointikyky. Hiljainen tieto on kulttuurin myötä karttuvaa kaiken kattavaa taustatietoa. Se on myös tietopohjaa, joka syntyy toiminnasta sekä toiminnassa ilmenevää taitavuutta. Tämä taitavuus on yksilöllistä, kollektiivista ja kontekstuaalista. Operationaalisella tasolla tämä tarkoittaa käyttöteorioita. (Mts. 15–16, 39.) Tutkimuksessa haluttiin löytää se mahdollinen hiljainen tieto ja käyttöteoriat, joita ei ollut aiemmin hyödynnetty oppimisympäristöjen luomisessa.

4.3 Havainnointi

Havainnointi on menetelmä, jossa tutkija tekee oman roolinsa avulla havaintoja tutkimastaan ongelmasta tai ilmiöstä kaksisuuntaisessa dialogissa ja kaksoisroolissa: ihmisenä ja tutkijana. Parhaiten tämä toimii kuitenkin toimimalla omasta persoonasta käsin – luohan luonteva esiintyminen varmuutta ja luottamusta. Havainnointi myös kytkee saadun tiedon sen kontekstiin paremmin kuin muut tutkimusmenetelmät. (Grönfors 2007, 151–153.) Havainnoinnin avulla voidaan selvittää, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Havainnoimalla saadaan suoraa ja välitöntä tietoa yksilön, ryhmän tai organisaation toiminnasta. Havainnointi vie tutkijan myös luonnolliseen ympäristöön, ja menetelmä on todellisen elämän ja maailman tutkimista sopien näin ollen laadulliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009,

212 – 213; Vilkkä 2007, 37.) Eskola ja Suoranta (2000, 100) tähdentävät vielä, että tutkijan pitäisi vaikuttaa mahdollisimman vähän tutkimansa yhteisön elämään tai tapahtumien kulkuun.

4.4 Aineiston keruu

Lähetin 18.2.2011 sähköpostikyselyn teemoittain viiteen eri puolella Suomea sijaitsevaan oppilaitokseen sekä muistutusviestit 23.2.2011 ja 3.3.2011 (liite 7.). Yksi oppilaitos vastasi heti, toinen vastasi viikkoa myöhemmin. Soitin muihin oppilaitoksiin 25.2.2011, mutta en tavoittanut henkilöitä. Laitoin vastaamatta jättäneisiin oppilaitoksiin uuden viestin 11.3.2011. Tämän jälkeen kolmas oppilaitos vastasi kyselyyn ja täydensi vastaustaan lisäkysymyksen jälkeen. Lähetin kahteen vastaamattomaan oppilaitokseen muistutusviestin vielä 21.3.2011, ja toinen näistä vastasi 22.3.2011. Yksi oppilaitos jätti kokonaan vastaamatta sähköpostikyselyyn.

Havainnoin matkailun opiskelijoiden toimintaa kahdessa eri tapahtumassa: Rekry Road – messuilla Himos Areenalla 15.2.2011 ja Lasten Hiihtolomaviikkojen ensimmäisenä tapahtumapäivänä Himoksen Länsirinteillä 22.2.2011. Kirjoitin havaintomuis-tiinpanot käsin autossa välittömästi kummankin havainnointitilanteen jälkeen ja kirjoitin muistiinpanot puhtaaksi seuraavana päivänä.

Testasin esihaastattelun teemahaastatteluna 22.2.2011 yhdelle matkailun ensimmäisen vuoden opiskelijalle. Koska haastattelumenetelmä toimi, käytin myös esihaastattelun tuloksia hyväkseni. Lisäksi lähetin kolmannen vuoden opiskelijalle sähköpostikyselyn teemoittain 27.2.2011, koska hän oli tutkimuksentekohetkellä työssäoppimassa Thaimaassa (liite 7.). Muistutin häntä uudelleen kyselystä 26.3.2011. Opiskelija vastasi kahden päivän kuluttua ja ilmoitti, ettei osaa vastata näin vaikeisiin kysymyksiin. Muutamalla avaavalla apukysymyksellä ja pyynnöllä verrata asioita omiin kokemuksiinsa hän pystyi lähettämään vastauksensa sähköisesti 29.3.2011.

Tein teemahaastattelut yrityselämän edustajille viikoilla 10–13 (liite 8.). Laadin haastattelu-aikataulun niin, että pystyin litteroimaan aineiston haastattelujen välipäivinä. Taulukossa 5. on yhteenveto tutkimuksen aikataulusta.

TAULUKKO 5. Tutkimusaikataulu

Sähköpostikyselyt (N=5)	Oppilaitokset ("benchmarking")	18.2.2011 23.2.2011 3.3.2011 (muistutus) 11.3.2011 (muistutus) 21.3.2011 (muistutus)
Teemahaastattelut (N= 7)	Yritysten edustajat	viikot 10–13/2011
Teemahaastattelut (N=2)	Opiskelijat	22.2.2011 ja 27.2.2011
Havainnointi	Himos Areena Himos Länsirinteet	15.2.2011 22.2.2011

4.4.1 Haastattelut ja sähköpostikyselyt

Haastattelujen sopimisessa oli alkuun ongelmia, koska yritysten edustajat olivat kii-reisiä hiihtolomaviikkojen takia. Niinpä haastattelujen aikataulua piti jatkaa alkupe-räistä suunnitelmaa hieman pidemmälle. Vaikka olin laittanut kaikkiin yrityksiin alus-tavan tiedon siitä, että tulen soittamaan ja kysymään suostumusta haastateltavaksi, tuntui siltä, että haastatteluun suostuminen oli muutamille yrityselämän edustajille hankalaa. Osa suostui kuitenkin mielellään. Muutamia vaikeuksia ilmeni haastattelu-aikojen sopimisessa, koska haastateltavaa ei saatu työaikana kiinni tai hän oli usean

viikon pois Suomesta. Näissä tapauksissa haastattelun teko siirtyi muutamalla viikolla, vaikka aikataulussa muuten pysyinkin.

Tein ensimmäisen haastattelun opiskelijalle 22.2.2011 oppilaitoksen tiloissa. Haastattelun alussa opiskelija jännitti tilannetta ja nauhoitusta hieman, mutta vauhtiin päästyään innostui juttelemaan niin, että haastattelu kesti kaikkiaan 1,5 tuntia. Opiskelijan ja haastattelijan välinen tunnelma oli rento. Opiskelijasta välittyi tunne siitä, että hän koki itsensä tärkeäksi päästessään pohtimaan haastattelun teemoja.

Yrityselämän edustajien kanssa tehdyt haastattelut menivät hyvin. He olivat innostuneita aiheista ja halusivat ilmaista mielipiteensä niistä. Tein haastattelut työpaikoilla kahta haastattelua lukuun ottamatta; nämä haastattelut tein Ammattiopiston tiloissa Jämsässä ja Himoksella. Haastattelun alussa kerroin lyhyesti oman taustani ja haastattelun tarkoituksen sekä korostin, että haastattelut tehdään nimettöminä. Kerroin myös, että tuloksia käytetään vain tähän tarkoitukseen ja että nauhoitetut haastattelut hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Kävin haastattelukysymykset läpi kaikkien haastateltavien kanssa kysymysten järjestystä vaihtamatta. Vältin johdattelevia kysymyksiä. Tein tarkentavia kysymyksiä (voitko täsmentää/voitko tarkentaa) tarvittaessa. Haastattelut kestivät pääsääntöisesti reilusta tunnista puoleentoista tuntiin. Hyvin usein kävi niin, että nauhurin sammuttamisen jälkeen yritysten edustajat innostuivat juttelemaan teemoista jopa tunnin verran lisää. Näitä keskusteluja en käyttänyt opinnäytetyön tekoon enkä analysointiin.

Oppilaitosten sähköpostivastaukset viivästyivät osittain myös hiihtolomasesongin vuoksi. Laitoin oppilaitoksiin uusintasähköpostit kolme kertaa, ja viidestä oppilaitoksesta kolme vastasi. Soitin sähköpostiin vastaamattomiin oppilaitoksiin puhelinhaastattelun tekemistä varten, mutta en tavoittanut haastateltavia. Lähetin kahdelle vastaamattomalle oppilaitokselle viikolla 12 uusintakyselyn. Näistä toinen vastasi heti, ja toinen jätti kokonaan vastaamatta.

Haastatteluissa ja sähköpostikyselyissä käytin hieman eri teemoja siksi, että halusin oppilaitoksiin menevillä kysymyksillä tutkia hieman tarkemmin jo olemassa olevia oppimisympäristöjä sekä opiskelun jaksottumista kolmelle vuodelle. Teemojen pää-

kohdat olivat samat, ainoastaan oppilaitosten kysymys 3. (Miten erilaisia oppimisympäristöjä käytetään opintojen eri vaiheissa?) ja kysymys 6. (Miten ja missä matkailun opiskelija mielestänne oppii parhaiten?) poikkesivat yrityselämän edustajien teemoista. Pääsisältö näissäkin kysymyksissä oli sama kuin yrityselämän edustajien kysymyksissä: oppiminen ja oppimisympäristöt.

4.4.2 Havainnointi

Rekry Road 15.2.2011

Rekry Road on jämsäläisten yritysten ja ammattiopiston yhteinen messutapahtuma, jossa kohtaavat yrityselämä, koulutus ja noin 1700 opiskelijaa (Jämsän ammattiopisto, 2011). Tapahtumaa järjestävät Jämsän ammattiopisto, Jämsän kaupunki, Työvalmennussäätiö Avitus, Jämsän 4H- yhdistys ja Jämsän työ- ja elinkeinotoimisto. Tapahtuma järjestettiin toista kertaa ja sen tarkoituksena on saattaa yhteen opiskelijat, koulutuksen järjestäjät, yritykset, muut toimijat sekä työnhakijat. Himos Areenalla vieraillee yhden tapahtumapäivän aikana työpaikoista ja koulutuksesta kiinnostuneet peruskoulun yhdeksäsluokkalaiset, toisen asteen opiskelijat, aikuisopiskelijat ja työtömät työnhakijat.

Matkailun opiskelijoiden rooli Rekry Roadissa on kahdenlainen: matkailuvirkailijaksi opiskelevat toimivat päivän aikana oppaina messuja kiertäville lähiseudun yhdeksäsluokkalaisille. Matkailupalvelujen tuottajat esittelevät matkailua koulutusalan. Lisäksi tänä vuonna tuottajat toimivat myös paikallisen matkailupalveluyrittäjän pisteellä esittelijöinä.

Oppaiden toiminta oli ohjattua, suunniteltua ja toimivaa. Opiskelijat erottuivat messuvieraista opaskylttien, nimilappujen ja yhtenäisen pukeutumisen vuoksi. Opiskelijoiden mielestä yhdeksäsluokkalaisten opastaminen saattoi olla haasteellista ryhmien suuren koon tai levottoman käyttäytymisen vuoksi ja heidän mielestään ryhmän hallintaa ja ohjaamista oli hyvä harjoitella käytännön tasolla. Yleensäkin yläasteikäiset koettiin yhdeksi haastavimmista asiakasryhmistä. Pisteissä toimivien matkailupalvelujen tuottajien toiminta oli ammattimaista: hekin erottuivat messuvieraista yhtenäisellä pukeutumisella ja ottivat asiakkaat vastaan asianmukaisesti ja asiantuntevasti.

Oli hienoa huomata, että opiskelijat olivat ottaneet työnsä vakavasti ja asettuivat rooliinsa neuvojina hyvin. He jopa toimivat ”järjestyksen pitäjinä”, jos jokin oppilasjoukko riehaantui liikaa matkailun pisteellä olevan kilpailun äärellä.

Himoksen Länsirinteet 22.2.2011

Maanantai 22.2.2011 oli Lasten hiihtolomaviikkojen ensimmäinen tapahtumapäivä. Havainnoin opiskelijoiden toimintaa tapahtuma-alueella. Opiskelijoiden asennoituminen tuleviin tehtäviin näkyi selvästi: innokkaimmat ja aktiivisimmat opiskelijat olivat jo ensimmäisten asiakkaiden kanssa pulkkamäessä aloittamassa pujottelukisaa ja osa opiskelijoista kiirehti juoksujalkaa viemään viimeisiä tavaroita oikeille paikoilleen. Toisaalla taas osa opiskelijoista seisokeli ammattiopiston teltan luona eikä osannut tehdä oikein mitään. Pystyin siis havainnoimaan, että osalla opiskelijoista oli selkeästi muita parempi valmius tarttua toimeen ja ottaa kontakti asiakkaisiin. Opettajan rooli ohjaajana ja tapahtuman koordinoijana korostui selvästi; ilman opettajan selkeää ohjeistusta asiat eivät etene. Havainnoin myös, että ulkopuolisille tehtävän tapahtuman onnistuminen edellyttää kaikkien asioiden loppuun asti viemistä ja viimeistelyä; tekemättömyyden tuntu heijastuu helposti paitsi asiakkaisiin myös itse tapahtumaan. Lisäksi aikataulut on tärkeää, eikä asioita voi jättää tehtäväksi viime hetkellä. Ison asiakastapahtuman ollessa kyseessä kokonaisuus pitää olla valmiina jo viimeistään edellisenä päivänä ja jokainen yksityiskohta harkittuna ja vastuut jaettuna. ”Kenraali-harjoitukset” tuovat napakkuutta myös aloituspäivään.

4.5 Aineiston analyysi

Analysoin aineistoa ymmärtämiseen pyrkivällä lähestymistavalla ja aineistoa teemoitellen (Hirsjärvi ym. 2009, 224). Tällä menetelmällä pyrin löytämään vastauksen tutkimusongelmaani: Mitä on oppimisympäristöajattelu matkailun koulutuksessa? Tematisointi tarkoittaa Eskolalle ja Suorannalle (2000, 174) tiettyjen teemojen ja asioiden ilmenemistä aineistossa. Tämän kautta tekstimassasta pyritään ensin löytämään ja sen jälkeen erottelemaan tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet. Alasuutari (2001, 40) toteaa, että aineiston tarkastelussa tulisi kiinnittää huomio vain siihen,

mikä on teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksen kysymyksenasettelun kannalta tarkoituksenmukaista. Näin tutkimusaineisto pelkistyy ”raakahavainnoiksi” ja siitä edelleen havaintoja karsimalla ja yhdistämällä pienemmäksi havaintojen joukoksi. Näin löydetään havaintojen yhteinen nimittäjä, piirre tai sääntö, joka pätee koko aineistoon. Eskolan (2001, 144–152) mukaan analysointi sisältää ensin neljä (4) vaihetta: aineiston järjestelyn teemoittain, aineiston koodaamisen, varsinaisen analyysin ja tulkintojen kirjoittamisen aineistosta. Tämän jälkeen viidennessä vaiheessa analyysi ja tulkinta kytketään olemassa oleviin teorioihin ja muihin tutkimuksiin. Kuudes vaihe tarkoittaa tekstin editoimista valmiiksi tekstiksi.

Jaoin sekä yrityselämän edustajien litteroidut haastattelut että oppilaitoksille lähetetyt sähköpostikyselyt teemoittain haastattelukysymysten avulla. Vastaukset on synkronoitu niin, että kutsun kaikkia vastanneita yhdessä käsitteellä haastatellut. Tämä oli mahdollista, koska oppilaitosten ja yrityselämän edustajien vastaukset olivat hyvinkin samansuuntaisia ja painottivat samoja asioita. Jos jokin asioista on selkeästi jomman kumman ryhmän (yrityselämän tai oppilaitosten edustajat) nimenomaisesti painottama, on se selvyiden vuoksi kirjoitettu auki tekstiin. Kirjoitin haastatteluista nousseet asiat post it -tarroille, jotka laitettiin isoon tauluun kunkin kysymyksen alle (vrt. kuvio 5.). Merkitsin myös tarroihin, jos toinenkin haastateltava oli maininnut kyseisen asian omassa mielipiteessään. Näin tutkimukseen saatiin myös kvantitatiivisen analyysin piirteitä laskemalla prosentuaalisia osuuksia.

Seuraavaksi järjestin post it -tarrat ryhmiin sen mukaan, mitä ne sisälsivät. Ryhmistä muodostin asiaa (teemaa) kuvaavan lauseen. Nämä lauseet toimivat aineiston tuloksien johtoajatuksina, joiden pohjalta tein yhteenvedon haastattelujen ja kyselyjen tuloksista ja teemoista. Yhteenvedoja tein sekä taulukoihin että kuvioihin. Teemasta ”ammattiin kasvun vaiheet” kehitin prosessimallin työelämälähtöisestä oppimisesta toisella asteella. Malli kuvaa, miten muualla kuin oppilaitoksessa tehtävät opinnot kannattaa sijoittaa kolmen vuoden ajalle.

5 TULOKSET JA YHTEENVETO

"Opiskelijalla pitää olla into, halu, taju matkailusta alana; opiskelija pitää saada matkailun hurmukseen, että tää on ihan kiva ala."

Ensimmäinen teema käsitteli korkealaatuista oppimista matkailualalla. Suuri osa haastatelluista (71 %) oli sitä mieltä, että matkailun perusteoriat opitaan ”face to face” oppilaitoksessa. Koulutus pitää rakentaa opiskelijan tason mukaisesti ikä huomioiden (nuorisokoulutus, aikuiskoulutus, täydennyskoulutus) sekä työelämälähtöisesti. Teorian tulisi olla päivitettyä ja modernia. Teorialla tarkoitettiin muun muassa

matkailun perusohjelmien osaamista (esim. varausjärjestelmät), markkinointia tai juridiikkaa. Opettajien lisäksi myös yritysälämän edustajat voivat opettaa teoriaa pitämällä luentoja oppilaitoksessa.

Yli puolet haastatelluista (57 %) katsoi, että korkealaatuinen oppiminen tarkoittaa monipuolista tekemistä ja toimintaa. Tällä tarkoitettiin paitsi teoriaopintoja myös yhteisiä projekteja alan kanssa, ekskursioita ja erilaista tekemistä ja toimintaa. Oppiminen ei haastateltavien mielestä ollut matkailualalla aikaan tai paikkaan sidottua. Alaa toivottiin opiskeltavan monesta eri näkökulmasta niin, että matkailun eri sektorit ja niihin liittyvät työtehtävät ja toimenkuvat olisivat opiskelijalle valmistuttuaan mahdollisimman selvät. Tämän uskottiin myös auttavan oman suuntautuneisuuden (matkailuvirkailija tai ohjelmapalvelun tuottaja) valinnassa.

Opiskelijan katsottiin oppivan parhaiten itse tekemällä. Haastatteluissa korostui vahva käytännön osaaminen: 57 % haastatelluista oli sitä mieltä, että korkealaatuinen oppiminen tarkoitti tekemällä oppimista ja opiskelijan omaa osallistumista työtehtäviin. Elinkeinon edustajat toivoivat, että opiskelija valmisteltaisiin jo opintojen aikana siihen, että kyseessä on spesifi ala, jossa työ ei ole ”tyypillisesti kahdeksasta neljään työtä”. Opiskelijoita tulisi kouluttaa epätyypillisiin työaikoihin ja erilaiseen rytmiin esimerkiksi viikonlopputöitä teettämällä.

”Opiskelijan pitää oikeasti miettiä, että haluaako palvella asiakasta.”

”Pitää oikeasti nauttia siitä että näkee, että asiakas on tyytyväinen.”

Enemmistö työelämän edustajista (90 %) määritteli korkealaatuisen oppimisen opiskelijan haluksi palvella asiakasta. Tämä vaatii opiskelijalta oikeanlaista asennetta työhön, nöyryyttä palvella, hyviä käytöstapoja ja avointa mieltä. Opiskelijan luonne ja persoona vaikuttavat oppimiseen ja opiskelijan tulee ymmärtää, ettei hän ole koskaan valmis. Matkailualan korkealaatuinen oppiminen voidaan määritellä lauseella ”matkailun hurmukseen työelämälähtöisesti, palveluhenkisesti ja itse tekemällä”.

5.2 Oppimisympäristönä koko asiakaspalveluketju

”Oppimisympäristön on oltava alalla, rakennuksilla ei sinänsä ole merkitystä.”

Toinen teema käsitteli matkailun oppimisympäristöjä. Yrityselämän edustajista 85 % katsoi, että matkailualan oppimisympäristö sijaitsee alalla. Tällä tarkoitettiin ”oikean työn tekemistä oikeassa ympäristössä” eli alan töiden ja tehtävien tekemistä konkreettisesti alan yrityksissä. Työpaikkojen tulisi olla eritasoisia ja eri sektoreilla tai yritysten osastoilla (vrt. hotellit). Eräs haastatelluista käytti näistä ilmaisuja ”eri palvelumaisemat”. Työympäristö haluttiin lähelle oppimista. Kansainvälisyyttä korostettiin ja katsottiin, että oppimista voitaisiin hakea jopa toiselta toimialalta (vrt. vientiyritykset). Näin saataisiin laaja-alaisuutta – onhan matkailun vaikutusalue laaja.

Kaikkien oppilaitoksien edustajat (100 %) kertoivat, että oppimisympäristöinä käytetään oppilaitosta, projekteja, työpaikkoja ja tapahtumia. Yksi oppilaitos neljästä (25 %) oli maininnut oppimisympäristöiksi messut, samoin yksi (25 %) oppilaitos oli maininnut omien osuuskuntayritysten toimistot. Yksi oppilaitos (25 %) oli kehittänyt kummiyritystoimintaa opiskelijoilleen. Virtuaaliset oppimisympäristöt mainittiin kahdessa oppilaitoshaastattelussa (50 %). Samoin yritysvierailut mainittiin kahdessa (50 %) vastauksessa.

Opettajan rooli nähtiin tärkeänä sekä opiskelijan että yrityksen näkökulmasta. Yrityselämän haastatteluissa ilmeni, että opettaja ei voi olla irrallinen ympäristöstään. Koulun rooli korostui erityisesti oppimisympäristöjen luomisessa. Opettajan rooli ohjaajana koko oppimisprosessin ajan eri oppimisympäristöissä koettiin merkittäväksi. Opettajan katsottiin olevan tuki sekä opiskelijalle että työpaikkaohjaajalle. Oppimisympäristöjen rakentamisen katsottiin vaativan aikaa sekä yritykseltä että oppilaitokselta. Yhteistyön jatkuvuus ja pysyvyys koettiin tärkeiksi.

Yrityselämän edustajista 71 % koki asiakaspalvelun ymmärtämisen tärkeäksi. Oppimisympäristönä pidettiin ”kaikkea, missä liikkuu asiakkaita.” Katsottiin, että jokainen asiakaspalveluketjun osa oli ymmärrettävä aina markkinoinnista ja mainonnasta itse

asiakkaan kohtaamiseen. Haasteita asiakaspalveluun aiheuttavat erityisesti hankalat asiakkaat ja reklamaatioiden käsittely.

Haastattelujen ja kyselyjen perusteella matkailualan oppimisympäristöt voidaan määritellä lauseella ” oppimisympäristönä koko asiakaspalveluprosessi matkailun eri sektoreilla.” Tämä tarkoittaa oikeaa työtä oikeassa ympäristössä, ohjattuna ja niin, että kaikki matkailun ”palvelumaisemat” pystyttäisiin kartoittamaan jo opiskelun aikana.

”Siinä koko elämänskirjo on oppimisympäristöä, siis normaali elämänskirjo pyörii matkailupalveluiden nauttimisessa mukana.”

5.3 Oppimisen vastuut

”Voihan sitä ikuisesti kantaa asiakkaille kahvia.”

Kolmas teema käsitteli oppimisen vastuita opiskelijan ollessa työssäoppimisjaksolla. Yrityselämän edustajista 71 % totesi, että oppimisen päävastuu on opiskelijalla itsellään. Tämä edellyttää sitä, että perusteet ovat hallussa ja ne on opittu jo koulussa. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että opiskelijalla tulisi olla elämänshallintataidot kunnossa ja että hän on itseohjautuva. Tähän katsottiin opiskelijan iällä olevan merkitystä. Palautteen keruu koettiin tärkeäksi, ja sitä pitäisi tehdä koko ajan. Palautteen keruulla katsottiin olevan myös yhteys laatuun, ja laadulla taas katsottiin olevan yhteys tietoon. Laadusta ja tiedosta syntyy tapa toimia.

Oppilaitoksen vastuu koettiin myös merkittäväksi. Oppilaitoksen tulisi tarjota laadukasta opetusta, jolla varmistetaan opiskelijoiden tietojen taso. Myös oppilaitoksen roolia näyttöjen suunnittelussa ja ohjaamisessa korostettiin. Työssäoppimisen ajankohdat tulisi aikatauluttaa yrityksen aikatauluihin sopiviksi. Oppilaitoksen pitää ymmärtää sijoittaa työssäoppiminen ”high season” –kausiin, ja työssäoppimisen tulee olla laaja-alaista niin, että opiskelija kiertää yrityksen eri pisteissä. Oppilaitoksen ja työssäoppimista ohjaavan opettajan tulee pitää yhteyttä opiskelijaan ja yritykseen erityisesti työssäoppimisjakson alussa. Tätä korosti 41 % työelämän edustajista. Eräs heistä kuvasi opettajan roolia ”suodattimena” koulun ja opiskelijan välillä. Erityisesti

ongelmatilanteissa (vrt. sairaustapaukset, hankalat asiakaspalvelutilanteet, työssäoppimisen ongelmat) tämä rooli korostuu.

”Kyllä nimetty vastuuopettaja pitää olla, että yritys tietää keneltä kysyä neuvoja.”

Opettajan roolia työssäoppimisen ohjaamisessa painotti suurin osa (85 %) työelämän edustajista. Oppilaitoksen ja opettajan haluttiin olevan vahvasti läsnä työssäoppimisjaksoilla. Opettajan katsottiin olevan oppilaitoksen ja yrityksen väliselle toiminnalle nimetty pääkoordinaattori, jonka tulee kertoa oppimisen tavoitteet yritykselle jo työssäoppimisjakson suunnitteluvaiheessa. Tätä kuvattiin termillä ”verkoston perehdyttäminen”. Opettajalla katsottiin myös olevan rooli opiskelijan kasvun ohjaajana. Tällöin opettajan taidot ja tiedot työelämän vaatimuksista pitäisi pystyä päivittämään usein.

”Elinkeinojen vastuu on tarjota hyviä oppimiskokemuksia sekä nuorille että aikuisille.”

Lähes puolet yrityselämän edustajista (48 %) katsoi, että yrityksen vastuulla on tarjota tasokas oppimispaikka opiskelijalle. Työssäoppijalla ei voi korvata työntekijää. Yrittäjällä/työssäoppimista ohjaavalla työntekijällä tulisi olla taito käsitellä opiskelijaa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että yrityksen pitää pystyä reilusti kertomaan opiskelijalle, jos tämän taidot eivät vielä riitä. Osa työelämän edustajista (42 %) katsoi, että suuri osa oppimisen vastuusta ja taitojen hallinnasta jää yritykselle. (vrt. ohjelmapalvelut: lumikelkat, mönkkärit) Tällöin myös vastuuvakuutusten merkitys korostuu.

5.4 Oppimisympäristöjen ideointi

”Oppimisympäristö voi olla kaikkea taivaan ja maan välillä, oppimista tapahtuu monia eri kanavia pitkin, kunhan ne vain oivalletaan.”

Neljäs teema käsitteli uusia ideoita oppimisympäristöihin. Haastatteluissa ilmeni, että eri toimialojen yhteistyötä tulisi kehittää ja vahvistaa. Tällä tarkoitettiin primäärisiä ja sekundäärisiä matkailuyrityksiä. Opiskelijoiden tulisi jalkautua yrityksiin, koska matkailijat liikkuvat kaikissa palveluyrityksissä. Yrittäjähenkisyyden synnyttämistä, taloudellisuusajattelua ja resurssien ymmärtämistä toivottiin opintoihin; yrityselämän edustajat puhuivat ”yrityskoulusta” tai ”kummiyritysajattelusta”. Tuotteen elinkaariajattelua ja sen ymmärtämistä korostettiin. Kansainvälisyysnäkökulmaa pidettiin tärkeänä myös oppimisympäristöjen näkökulmasta. Eräs yrityselämän edustaja totesi, että ”mentäisiin ulkomaille edes ryhmänä, jos ei yksin uskalleta lähettää opiskelijaa maailmalle, tämä on tärkeää.” Lapsiperheet oli erään haasteltavan mielestä jo huomioitu hyvin matkailualan nykyisessä toiminnassa ja erilaisissa oppimisympäristöissä, mutta muiden ikäryhmien (esim. vanhukset) huomioimista toivottiin.

”Ei niin että soitetaan, että olisi kiva tehdä kanssanne yhteistyötä, pitää tarjota valmista ideaa tai muutamia vaihtoehtoja; usein tulee kysymys että mitähän yhteistä me voisimme tehdä, jotenkin aattelis että se (idea) vois tulla valmiina koululta.”

Aikataulutuksen tärkeys korostui oppimisympäristöjen suunnittelussa: toivottiin ymmärrettävän, minkälainen on matkailuyrityksen ”aikajana” suhteessa sesonkeihin ja asiakasvirtoihin. Samoin opettajan roolia koordinaattorina korostettiin. Oppilaitokselta toivottiin valmiita, suunniteltuja ideoita tai muutamia vaihtoehtoja yhteistyöhön. Yrityselämän edustajat katsoivat, että oppimisympäristö voi olla kaikkea taivaan ja maan välillä. Yksittäisiä, alalla suoritettavia tehtäviä on rajaton määrä, ja jokainen uusi idea on yritykselle tervetullut.

Taulukkoon 6. on koottu konkreettiset, uudet ideat uusista oppimisympäristöistä matkailualalle.

TAULUKKO 6. Uudet ideat oppimisympäristöihin

Idea	Toteutus
”Koululaiva Päijänteelle”	Yhteistyössä yrittäjän kanssa (risteilyohjelman suunnittelu; opiskelijan mukanaolo risteilyllä ja arviointi risteilyn kulusta; palaute ja uudet ideat yrittäjälle)
Ohjelmaa Himokselle joulun välipäiviksi ja loppiaiseksi sekä hiihtolomaviikoiksi(sisätilat)	Yhteistyössä yrittäjän kanssa Toteutus yrityksen tiloissa Venäläiset matkailijat Lapsiperheet
”Joulupukin kesämökki Himokselle”	Idean suunnittelu elokuussa 2011 oppilaitoksessa yhteistyössä yrittäjän kanssa Valmiin idean testaus marras-joulukuussa 2011 ja idea käyttöön joulukuksi 2011
Murtomaahiihtokoulu lapsille ja aikuisille	Yhteistyössä yrittäjän kanssa Opiskelijat vastaavat suunnittelusta ja toteutuksesta Talvisesonki
”Virtuaalimatkailua vanhuksille”	Yhteistyössä Jämsän seudun päiväkeskusten ja vanhainkotien kanssa
Kylpylän matkamuistomyymälä	Himokselle rakennettavan kylpylän matkamuistomyymälä opiskelijoiden hoidettavaksi (työssäoppiminen)
Sosiaalisen median kehittäminen (projektit)	Yhteistyössä yrittäjän kanssa Matkailun sähköisen maailman osaajat kehitettävä
Maantiet ja marketit markkinointikanaviksi sesonkiaikoina	Yhteistyössä yrittäjien kanssa Matkailijoiden neuvonta ja palveluista tiedottaminen ”huomiota herättävällä” tavalla; luovuus
Kummiyritystoiminta	Yhteistyössä yrittäjien kanssa Opiskelijat valitsevat itselleen kummiyrityksen, jonne tekevät kaikki harjoitustehtävänsä ja mahdollisesti työssäoppimisen (raportointi, reflektointi)
”Eksotiikkaa Päijänteen jäälle”	Yhteistyössä yrittäjien kanssa Tyhjiys, autius ja luonto vetovoimatekijöitä, joita ei ole hyödynnetty tarpeeksi Ideointi ko. vetovoimatekijöihin
”Camp Study”	Monen eri asian opiskelu ja integrointi (matkapalvelujen paketointi, opastus, ohjelmapalvelut, ruuanlaitto, kielet, liikekirjeenvaihto, markkinointi, myynti jne.) yhden viikon aikana; kohteena vaikkapa Luulaja, jolloin ”pakkoruotsistakin voisi saada kiinnostavan”

5.5 Oppilaitosten kokemukset erilaisista oppimisympäristöistä

”Kun oppimisympäristö ymmärretään laajasti ja erilaisia oppimisympäristöjä käytetään tarkoituksenmukaisesti, kaikki oppivat ja hyötyvät.”

Oppilaitoksille lähetettyjen sähköpostikyselyjen teemat noudattivat pääosin yrityselämän edustajien haastattelujen teemoja. Vain yksi teema oli erilainen, ja sillä korotettiin oppilaitosten kokemuksia erilaisista oppimisympäristöistä ja työelämäyhteistyöstä. Teemana oli ”Millaisia kokemuksia teillä on erilaisten oppimisympäristöjen käytöstä, ja mitä a) opiskelija b) oppilaitos c) yritys saa?”

Mitä opiskelija saa?

”Erilaiset oppimisympäristöt motivoivat opiskelijaa; hän voi luoda yhteyksiä alalle ja saa jalkaa oven väliin.”

Suuri osa vastaajista (75 %) katsoi, että työssäoppimisjaksoilla opiskelijalle hahmotuu alan todellisuus, ja sitä pidettiin hyvänä asiana. Opiskelija saattaa esimerkiksi huomata, että vuorotyö ei sovi hänelle. Puolet vastaajista (50 %) oli sitä mieltä, että työssäoppiminen auttaa opiskelijaa työpaikan saannissa. Puolet vastaajista (50 %) piti työssäoppimista ja käytännön työn tekemistä motivointitekijänä. Erilaisten oppimisympäristöjen katsottiin myös mahdollistavan henkilökohtaisia valintoja.

Mitä oppilaitos saa?

”Työssäoppimisen kautta ainakin valvova opettaja oppii myös yrityksen eri käytännöistä aina jotain uutta.”

Kaikkien oppilaitosten vastauksissa (100 %) korostettiin, että erilaisissa oppimisympäristöissä ja työelämäyhteistyössä ”opettaja pysyy ajan tasalla”. Opettajien katsottiin myös saavan tukea elinkeinon edustajilta. Suuri osa (75 %) vastanneista korosti verkostoitumisen tärkeyttä työssäoppimispaikkojen myötä. Puolet vastaajista (50 %) näki työelämäyhteistyön vaikutuksen opetuksen monipuolistamiseen - opetukseen saadaan sisältöä tällä toimintatavalla. Mitä monipuolisimpia menetelmät ovat, sitä innokkaimpia ovat opiskelijat. Tämä puolestaan auttaa opettajaa jaksamaan työssään.

Mitä yritys saa?

”Yritys saa uutta, innovatiivista työvoimaa ja ihan selkeää taloudellista etuakin ainakin vanhempien oppijoiden työpanoksesta.”

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että yritys voi tehdä ”hiljaista” rekrytointia työssäoppimisen aikana kesäsesongille tai vakituiseksi henkilökunnaksi. Eräs vastaajista kutsui tätä ”opiskelijoiden tarkkailuksi”. Puolet vastaajista korosti yrityksen saamaa taloudellista etua ja hyötyä opiskelijasta tämän ollessa työssäoppimisjaksolla. Opiskelijoiden panosta projekteissa korostettiin puolessa (50 %) vastauksista. Samoin tiedon ja osaamisen päivittämistä korosti puolet (50 %) oppilaitoksista.

Taulukkoon 7. on koottu oppilaitosten vastaukset kokemuksista.

TAULUKKO 7. Oppilaitosten kokemuksia erilaisista oppimisympäristöistä

Toimija	Hyöty
Opiskelija	Käytännön ja teorian sopiva vaihtelu Alan luonteen ymmärtäminen Tiedon ja osaamisen päivittäminen ja vahvistaminen Opiskelijan motivointi Erilaiset oppimisympäristöt mahdollistavat henkilökohtaiset valinnat Yhteyksien luomien alalle Eri työpaikkojen hyvät ja huonot puolet aukeavat opiskelijalle Mahdollinen työpaikan saanti
Oppilaitos	Verkostoituminen (työssäoppimispaikat) Opettaja saa tukea elinkeinon edustajilta omaan työhönsä Opettaja pysyy ajan tasalla Opetukseen sisältöä (opetuksen monipuolistaminen – innokkaat opiskelijat – opettajan jaksaminen) Vaikuttavuus Näkyvyys Avoimuus
Yritys	Opiskelijoiden työpanos (projektit) ”Hiljainen rekrytointi” (esim. kesäajaksi) Verkostoitumisen vahvuus Tiedon ja osaamisen päivittäminen Työssäoppimisjaksolla hyvästä opiskelijasta oikeasti apua (taloudellinen etu)

5.6 Ammattiin kasvun vaiheet

Ensimmäinen opiskeluvuosi

”Kyllä ensimmäinen vuosi pitää opiskella kokonaan koulussa, että saada perusasiat kuntoon; opiskelijan on ymmärrettävä ettei ole enää pakko opiskella.”

”Ensimmäisenä vuonna ilman tätä tietopohjaa työssäoppiminen menee helposti vain postitukseen ja kahvitukseen.”

Viides teema käsitteli ammattiin kasvamisen eri vaiheita. Liki kolmannes (29 %) yrityselämän edustajista katsoi, että ensimmäinen opiskeluvuosi tulisi suorittaa koulussa. Tällä tarkoitettiin perusopintoja (teoriaa) niin, että ensimmäisenä vuonna opittuja asioita toistetaan ja kerrataan seuraavinkin opintovuosina. Opiskelun ei tulisi olla liian moduulimaista. Ensimmäisenä opiskeluvuonna pidettiin tärkeänä elinkeinon ja toimialan tutustumista isona ryhmänä ja opettajajohtoisesti. Vajaa puolet (42 %) yrityselämän edustajista katsoi, että ensimmäisenä opiskeluvuotena opintoihin tulee sisällyttää lyhyt työelämään tutustuminen (viikosta kahteen viikkoon), jotta opiskelijalle selviää, onko ala oikea (”pitää löytää kipinä alalle”). Eräs työelämän edustaja sanoi, että ”opiskelijalle pitäisi löytää helppo paikka” ensimmäisenä kouluvuotena.

Oppilaitoksen edustajat (100 %) olivat sitä mieltä, että pohjateoriaopetus tapahtuu koulussa ensimmäisen vuoden aikana. Ensimmäisenä opiskeluvuotena pitäisi kaikkien (100 %) oppilaitosedustajien mielestä tehdä tutustumiskäyntejä yrityksiin; pienimuotoisia projekteja yhdessä työelämän kanssa korosti 75 % oppilaitosedustajista.

Toinen opiskeluvuosi

”Olisi hyvä, jos työssäoppimispaikasta löytyisi jokin isompi kokonaisuus, jota voisi hoitaa.”

Suuri osa yrityselämän edustajista (85 %) katsoi, että toisen vuoden opintoihin tulee sisällyttää pitkä työssäoppimisjakso. Puolet (50 %) heistä oli sitä mieltä, että jakson voi sijoittaa heti toisen lukuvuoden alkuun motivointikeinona ja puolet (50 %) piti kevättä parempana työssäoppimisen ajankohtana. Lisäksi katsottiin, että ”verkostotyypiset keikat tiimityöskentelynä” ovat tärkeä osa toisen vuoden opintoja. Tällä

samoin kuin pitkäkestoisella työssäoppimisjaksolla opintoihin saadaan laaja-alaisuutta ja syvyyttä. Yksi työelämän edustaja oli sitä mieltä, että puolet kaikesta työssäoppimisesta tulee tehdä toisena opiskeluvuotena. Hän myös korosti reflektion tärkeyttä, erityisesti viimeisen opiskeluvuoden aikana.

Kolmas opiskeluvuosi

”No kolmantena vuotena vois olla pitkä harjoittelu joko kesällä tai talvisesongin aikaan, esimerkiksi puoli vuotta, jotta saadaan realistinen kuva opiskeltavasta alasta, mitä työ oikeesti on.”

Yli puolet (57 %) yrityselämän edustajista katsoi, että viimeiseen opiskeluvuoteen tulee sisällyttää pitkä (”massiivinen”) työssäoppiminen. Tähän viimeiseen jaksoon tulisi myös sisällyttää ammattiosaamisen näytöt. Tutkinnon osien toistoa korostettiin niin, että aiempien vuosien opittuja asioita voitaisiin vielä kerrata viimeisenä opiskeluvuotena ja viimeisessä pitkässä työssäoppimisessa. Mentorointi mainittiin yhdessä haastattelussa niin, että opiskelijoiden tulisi saada mentori toisesta opiskelijasta itselleen. Samoin työpaikkaohjaajan katsottiin olevan työssäoppijan mentori. 42 % työelämän edustajista nosti esiin kummiyritysajattelun opiskelun tukena.

Oppilaitoksen edustajat korostivat pitkää, yrityksissä tehtävää työssäoppimisjaksoa ja henkilökohtaistamista viimeisenä opiskeluvuotena. Kansainvälistä työssäoppimista painotettiin puolessa (50 %) vastauksista. Eräs oppilaitos oli moduloinut viimeisen opiskeluvuoden siten, että koko kevätlukukausi oltiin työssäoppimassa. Reflektion tärkeyttä yhdessä yritysten kanssa myös painotettiin.

5.7 Yhteenveto tuloksista

Opinnäytetyöllä pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymykseen ”Mitä on oppimisympäristöajattelu matkailun koulutuksessa?” Tulosten käsittelyn ja analysoinnin jälkeen muodostui käsitys korkealaatuisesta oppimisesta matkailualalla, oppimisympäristöistä, oppimisen vastuista ja uusista ideoista oppimisympäristöihin. Lisäksi tulokset vahvistivat jo olemassa olevaa käsitystä matkailusta laaja-alaisena ja käytännönläheisenä alana, joka ulottuu koko elämänkirjoon ja kaikkiin asiakaspalvelun vaiheisiin. Sekä

yrittäjäelämän edustajien haastattelut että oppilaitosten sähköpostikyselyt nostivat esiin kolme ydinajatusta ja yhteistä nimittäjää oppimiselle ja oppimisympäristöille. Näitä ovat reflektion ja palautteen merkitys opiskelijan oppimisessa, opettajan rooli oppimisen ohjaajana ja tulkkina työelämään sekä opintojen aikataulutuksen tärkeys. Näiden kolmen ydinajatuksen pohjalta luotiin malli matkailualan kolmivuotiselle koulutukselle. Malli luotiin peruskoulupohjaisille opiskelijoille, jotka suorittavat tutkinnon kolmessa vuodessa. Mallinnukseen valittiin kolmivuotiset opiskelijat, koska enemmistö tutkinnon suorittajista tulee suoraan peruskoulusta.

Kummiyritystoiminta

Kummiyritystoimintamalli oli käytössä yhdessä sähköpostikyselyyn vastanneessa oppilaitoksessa. Kummiyritystoimintaan viittasivat myös haastatteluissa kaksi elinkeinon edustajaa sekä opiskelija. Yksi yrittäjäelämän edustajista oli tehnyt opintojaan kummiyrityksissä. Kummiyritystoimintaa harjoittava oppilaitos tarkensi sähköpostivastaustaan pyynnön jälkeen. Oppilaitoksesta kerrottiin, että opiskelijat jaetaan heti opintojen alussa 10 hengen ryhmiin, joista jokaisella ryhmällä on oma kummiyritys. Ensimmäisen kahden vuoden opinnoista tehdään noin 10 opintoviikkoa kummiyrityksen kanssa. Yhteisesti tehtävien opintojen aiheita ovat matkailualan toimintaympäristöt, ammatillinen kasvu, yrittäjyys, markkinointi ja asiakaspalvelu sekä henkilöstövoimavarat. Opinnoissa asioita tarkastellaan yrityksen näkökulmasta. Opiskelijat selvittävät, miten asiat toimivat kummiyrityksessä ja yritykseen tehdään erilaisia projekteja, tapahtumia, selvityksiä sekä kehittämis- ja muita suunnitelmia. Yrityksen täytyy sitoutua ohjaamaan kummiryhmäänsä. Näin ollen oppilaitos valitsee itse kummiyritykset eikä jätä niiden hankkimista opiskelijoiden vastuulle. Kummiyritystoiminnasta on hyviä kokemuksia: kummiyrityksiä on saatu helposti ja moni yritys haluaa olla kummina uudelleenkin. Oppilaitos pyrkii kuitenkin pitämään yllä jonkinlaista vaihtuvuutta. Yritys ei maksa opiskelijoille palkkaa, mutta korvaa matka-, materiaali- ja muita kuluja. Usein yritys myös tarjoaa opiskelijoille ruuan heidän siellä käydessään.

6 TOIMINTAMALLI

Toimintamalli (ks. kuvio 6.) on kehitetty opinnäytetyön tulosten pohjalta. Mallia voidaan soveltaa muillekin Jämsän ammattiopiston aloille tutkintojen perusteet ja kunkin alan luonne ja erikoisosaamisen vaatimukset huomioiden. Mallissa korostuu reflektion tärkeys ja ihanteellisinta olisi, jos ensimmäisenä vuotena opittuja asioita voitaisiin toistuvasti kerrata seuraavan kahden opiskeluvuoden aikana. Näin opitut asiat eivät jäisi irrallisiksi, mikä on tarkkaan moduloidun opiskelun vaara.

Opinnäytetyön tuloksissa ilmeni, että matkailun toisen asteen opiskelijan tulee omaa moderni ja ajan tasalla oleva teoriapohja ennen työelämään siirtymistä ja ensimmäistä työssäoppimista. Tämä katsottiin saavutettavan päivitetyillä teoriaopinnoilla oppilaitoksessa, yrittäjien luennoilla oppilaitoksessa sekä yritysvierailuilla. Oppilaitoksessa saatavaa tietoperustaa sovelletaan käytäntöön työssäoppimisjaksoilla opintojen edetessä. Pienimuotoiset, opettajajohtoiset projektit nähtiin hyvänä lisänä ensimmäisen vuoden opintoihin. Kummiyritystoiminnan aloittamista pidettiin hyvänä ajatuksena jo heti opintojen alkuvaiheessa. Jos opiskelija löytää itselleen kummiyrityksen, pystyy hän sitomaan kaikki oppimistehtävät tähän yritykseen ja molemminpuolinen tuntemus lisääntyy. Opiskelija oppii tuntemaan yritystä, sen toimintatapoja ja henkilöitä siellä. Yritys oppii tuntemaan opiskelijan ja näkee, mitä on vielä opittava, jotta pärjää ammatin vaatimissa työtehtävissä. Reflektio ja palautteen keruu sekä sen antaminen aloitetaan heti ensimmäisen vuoden alussa ja siihen harjaannutaan opintojen edetessä.

Ensimmäisen vuoden aikana tulee siis opiskella matkailun perusteet asiakaspalveluprosessin näkökulmasta ja asiakaspalvelua painottaen. Asiakaspalvelua voidaan harjoitella käytännön työtehtävillä ryhmissä ja opettajajohtoisesti. Jos tilanteihin saadaan oikeat asiakkaat, se vahvistaa oppimista. Asiakasryhmiä tulisi olla monenlaisia lapsista ja nuorista aikuisiin ja iäkkäisiin. Tilanteita voidaan myös harjoitella simuloitusti oppilaitoksessa, esimerkiksi varausjärjestelmäluokka antaa tähän hyvän mahdollisuuden. Ohjelmapalveluissa mahdollisimman autenttisten tilanteiden luominen opettajajohtoisesti ja opiskelijoiden toimiessa asiakkaina lisää perusteiden

oppimista. Sekä matkailun myyntitehtävissä että ohjelmapalveluissa opittavia asioita voidaan harjoitella simuloitusti oppilaitoksessa; on kuitenkin muistettava alan luonne vahvasti asiakaslähtöisenä ja asiakaspintaa koskettavana toimintana ja jos mahdollista, harjoittelua tulee voida tehdä oikeilla asiakkaila.

Toisena vuonna opintoihin tulee sisällyttää pitkä työssäoppiminen. Tämän jakson tulisi olla monipuolinen ja suunniteltu sekä ohjattu. Jakso tulee sijoittaa matkailulle tärkeisiin sesonkiaikoihin, jotta opiskelija pääsee työskentelemään autenttisissa tilanteissa ja oppii asiakaspalveluprosessista mahdollisimman laaja-alaisesti. Työssäoppimisjakso vaatii suunnittelua ja valmistelua jo oppilaitoksessa. Eräs yritysälämän edustaja katsoi, että työssäoppimisjakson tavoitteet tulee selvittää opiskelijalle tarkoin ja hänen mukaansa opiskelijalle tulisi laatia viikoittainen, suunniteltu ohjelma ja tavoitteet sille ”jotta yritysikin tietää, mitä pitää tehdä”. Tämä suunnitelma tulee tehdä ennen työssäoppimisjaksoa opiskelijoiden kanssa oppilaitoksessa tutkinnon perusteisiin peilaten. Näyttöjä voidaan suorittaa jo toisen vuoden aikana, jos työpaikka vastaa näytöissä ohjeistettavaa työpaikkaa. Jakson aikana ohjauksen, palautteen ja reflektion tärkeyttä tulee korostaa. Tässä korostuu vahvasti opettajan rooli työssäoppimisen ohjaajana ja yhteyshenkilönä yrityksen ja oppilaitoksen välillä.

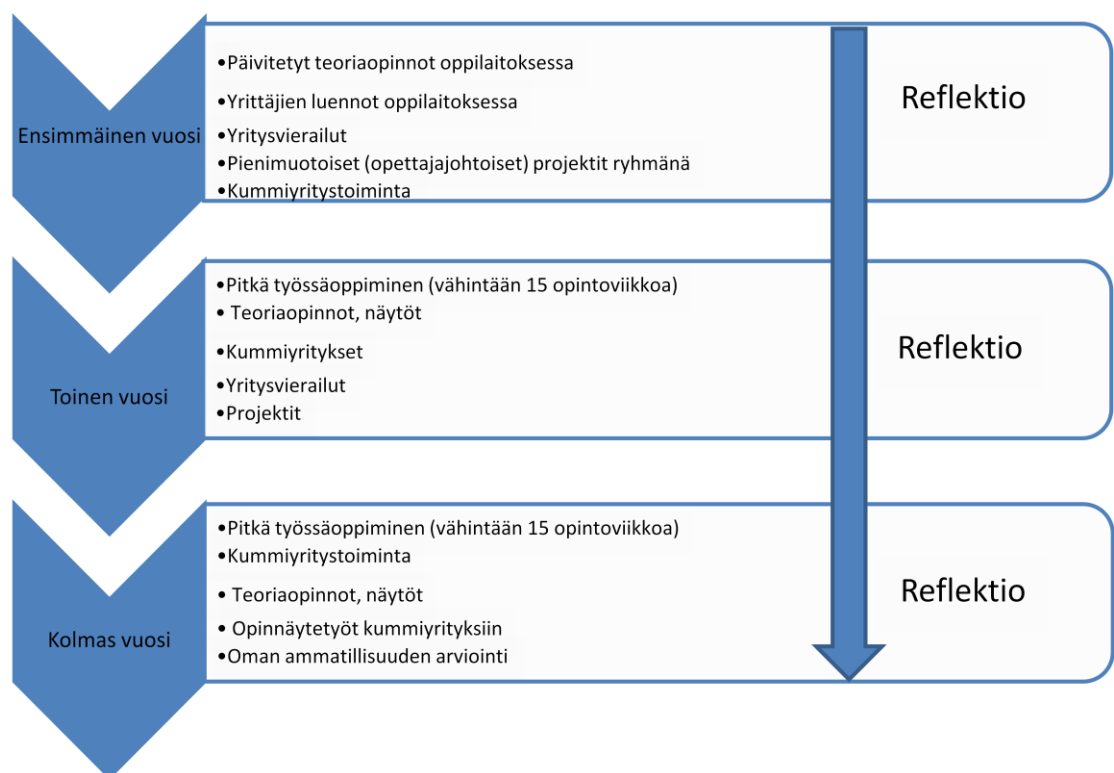
Kummiyritystoiminta jatkuu myös toisena opiskeluvuotena. Ihanteellisinta olisi, jos opiskelija voisi suorittaa ensimmäisen pitkän työssäoppimisensa kummiyritykseen. Jos tämä ei onnistu, tulee kummiyritykseen tehdä muut mahdolliset lukuvuoden aikana tehtävät oppimistehtävät yhteyden säilyttämiseksi. Näin opiskelijalle karttuu vertailupohjaa eri yritysten toiminnasta ja yritykset voivat olla hyvinkin erilaisia antaen siten oppimiseen syvyyttä ja autenttisuutta.

Kolmanteen vuoteen sijoittuu opiskelijan toinen pitkä työssäoppimisjakso. Jakso tulisi voida sijoittaa viimeisenä vuotenakin niin, että matkailun sesongit huomioidaan. Tämän jakson aikana opiskelija voi syventää omaa osaamistaan ja tarkistaa osaamisen riittävyyden tulevaa ammattiaan ajatellen. Myös tämä pitkä jakso tulee suunnitella huolellisesti ja mielellään viikoittain, jotta nähdään, että opiskelijan ammatillisuus edelleen kehittyy ja opetussuunnitelman tavoitteet täyttyvät. Kolmantena vuotena varmistetaan, että kaikki näytöt on tehty työelämässä ja näyttöjen tavoitteet saavu-

tettu. Opiskelijan on järkevää sijoittaa opinnäytetyön tekeminen kolmannelle opiskeluvuodelle ja jos mahdollista, sitoa se työssäoppimispaikkaan tai kummiyritykseensä. Ihanteellisinta työelämän näkökulmasta olisi, jos kummiyritykseen voitaisiin suorittaa kaikki: työssäoppiminen, tehtävät, näytöt ja opinnäytetyö. Opiskelijan näkökulmasta tämä saattaa rajoittaa tai supistaa oppimista, varsinkin jos kyseessä on pieni yritys. On siis mietittävä, miten kummiyritystoiminta tehokkaimmillaan antaa opiskelijalle parhaimmat mahdolliset eväät työelämään.

On tärkeää, että viimeisen opiskeluvuoden työssäoppimisjakson jälkeen opiskelijalla on mahdollisuus saada palautetta omasta ammatillisuudestaan vielä ennen lopullista valmistumista. Tässä palautteen annossa tulee myös yrityselämän olla vahvasti mukana. Palautteen anto voi olla yhteisesti järjestetty ”valmistuvien ammattilaisten seminaari” kevätlukukauden loppuksi.

Kuviossa 6. on kuvattuna työelämälähtöisen oppimisen kolmivuotinen malli.



KUVIO 6. Työelämälähtöinen oppiminen matkailun koulutuksessa

7 POHDINTA

”Työpaikoilla tapahtuva oppiminen kasvattaa opiskelijoiden osaamista ja ammatillista asiantuntijuutta” (Vesterinen 2002, 166).

Koulutuksen muuttuessa oppimisympäristöajattelukin muuttuu. Enää eivät riitä pelkästään oppilaitoksissa opitut tiedot ja taidot, vaan oppimista tapahtuu paljon laajemmassa kontekstissa. Työelämän ja koulutuksen kehittyessä oppimisympäristöajattelukin kehittyy ja perspektiivi oppimisympäristöihin syvenee. Jämsän ammattiopiston matkailuala toimii kiinteässä yhteistyössä elinkeinon ja alan yritysten kanssa. Tämä yhteistyö on jatkunut jo yli 15 vuotta ja kehittyy koko ajan. Yhteistyö tarkoittaa työssäoppimista, projekteja ja muita yhteistyöhankkeita. Opinnäytetyö selvitti, mitä on matkailualan koulutuksen oppimisympäristöajattelu Jämsän alueella. Tällä tuetaan Jämsän ammattiopiston tulevaisuuden visioita ja strategiaa. Tutkimukseen osallistuivat kaikki matkailusektorin toimijat: opiskelijat, opettajat (oppilaitokset) ja työelämän edustajat. Työn tavoitteena oli myös kehittää malli toisen asteen ammatillisen matkailun kolmivuotisen (peruskoulupohjaiset opiskelijat) koulutuksen järjestämiseen työelämälähtöisesti. Tästä mallista toivotaan olevan hyötyä muillekin aloille.

Tutkimusmenetelmän ja luotettavuuden arviointia

Reliabiliteetilla tarkoitetaan saatujen tutkimustulosten pysyvyyttä tutkimusta toistettaessa (Kananen 2010, 69; Hirsjärvi ym. 2009, 31). Opinnäytetyö tehtiin yrityselämän edustajille laadullisena tutkimuksena teemahaastatteluin. Tutkimustavan (teemahaastattelut) valinta onnistui, sillä yrityselämän edustajat kertoivat laajasti ja syvästi ajatuksiaan teemoista, vaikka niitä saatettiin aluksi pitää vaikeina. Jos teemat olisi laitettu sähköpostilla yrityksiin, voidaan vastausten olettaa jäävän niukemmiksi. Nyt teemoihin saatiin syvyyttä haastattelijan pystyessä tekemään tarkentavia kysymyksiä. Haastattelijan intensiivisellä kuuntelulla ja keskittymisellä oli selvästi havaittava vaikutus haastateltavaan – työelämän edustaja koki ajatuksensa ilmaisemisella olevan tärkeyttä ja vaikuttavuutta. Jos teemahaastattelut tehtäisiin uudelleen, vastaukset todennäköisesti toistuisivat. Alan erikoispiirteet ja ominaisuudet tulivat teemoissa vahvasti esiin, ja tämä vahvistaa ajatusta tutkimuksen reliabiliteetista.

Oppilaitosten edustajille lähetettiin sähköpostikyselyt teemoittain. Sähköpostikysely valittiin, koska oppilaitoksen edustajia on vaikea saada puhelimitse kiinni päiväsai-
kaan. Puhelinhaastattelu saattaa olla sähköpostikyselyä tehokkaampi menetelmä,
mutta sen ongelmana voi olla, ettei sitä pysty nauhoittamaan. Nyt oppilaitoksiin pys-
tyttiin lähettämään tarkentava sähköposti, jos jokin asia oli epäselvästi kerrottu. Näin
tehtiin tässä työssä yhden oppilaitoksen kohdalla. Myös sähköpostikyselyihin voidaan
olettaa saatavan samanlaisia vastauksia kyselyä toistettaessa. Tutkimuksessa pyrittiin
menemään havaintojen taakse yhdistämällä teemahaastatteluja ja sähköpostikysely-
jä. Tutkimuksella saatiin vastaus tutkimuskysymykseen. Lisäksi tutkimuksesta nous-
seiden yhteisten nimittäjien perusteella pystyttiin rakentamaan malli työelämälähtöi-
sestä oppimisesta matkailualalla. Tästä mallista toivotaan apua opetuksen suunnitte-
luun muillekin aloille.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa dokumentaatio sekä valintojen ja ratkaisujen peruste-
lu on tärkeää kaikissa vaiheissa (Kananen 2010, 69). Tärkeää olisi myös kuvata mah-
dollisimman tarkoin, mitä aineistoa kerättäessä ja sen jälkeen on tapahtunut (Eskola
ym. 2000, 213; Vilka 2007, 30). Opinnäytetyön tutkimuksen teemahaastattelut
nauhoitettiin ja litteroitiin. Sekä haastatteluista että sähköpostikyselyistä teemoittain
nousseet ajatukset purettiin post it -tarralapuille. Ensimmäisessä vaiheessa post it -
tarrat laitettiin kunkin teeman alle. Seuraavassa vaiheessa tarroja yhdisteltiin ja etsit-
tiin näille yhdistelmille yhteistä nimittäjää. Yhdistelyn jälkeen jokainen teema kirjoi-
tettiin lauseiksi, jotka kuvaavat pääteemaa ja siitä nousseita ajatuksia tiivistetysti.
Työhön saatiin myös kvantitatiivisen tutkimuksen piirteitä, kun teemoihin liittyvien
ajatusten toistuessa voitiin laskea prosentuaalisia osuuksia.

Yrityselämän edustajat valittiin tutkimukseen ”hiljaisen tiedon periaatteella” niin,
että heidän kanssaan ei aiemmin ollut tehty paljon yhteistyötä. Matkailua opettavat
toisen asteen oppilaitokset valittiin harkinnanvaraisesti ympäri Suomea ja näistä vain
yksi oli ammattikorkeakoulu. Tällä haluttiin vahvistaa ymmärrystä siitä, minkälaisia
käytäntöjä on matkailualan korkeakouluopinnoissa, koska useat opiskelijat jatkavat
ammattikorkeakoulussa opintojaan perustutkinnon suoritettuaan. Kaikkia tutkittavia
informoitiin aluksi, miksi opinnäytetyö tehdään ja miten saadut vastaukset analysoi-

daan. Lisäksi heille kerrottiin opinnäytetyön tekijän taustatiedot ja opintojen vaihe. Osallistuneiden vastaukset käsiteltiin nimettöminä. Haastattelut nauhoitettiin ja nauhat hävitettiin opinnäytetyön teon jälkeen. Nauhurin sammuttamisen jälkeen kerrottuja asioita tai ajatuksia ei käytetty opinnäytetyön aineistona. Sähköpostivastaukset poistettiin sähköpostista tulosten analyysin jälkeen ja paperikopiot hävitettiin. Havainnot kirjattiin todenmukaisesti ja kaikki olennaiset tulokset ja tiedot analysoitiin. Opinnäytetyön tulosten analysointi kuvattiin työssä vaihe vaiheelta. Tällä kaikella pyrittiin eettisesti laadukkaaseen opinnäytetyöhön.

Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista ja mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä halutaan tutkia (Kananen 2010, 69; Hirsjärvi ym. 2009, 231). Koska tavoitteena oli kartoittaa matkailualan koulutuksen oppimisympäristöajattelu, oli luonnollista, että sekä yrityselämän edustajia että muita oppilaitoksia valittiin opinnäytetyön kohteeksi. Matkailualan oman yksikön opettajia ei valittu tutkittavaksi, koska heidän ajatuksensa ovat työn tekijälle tuttuja usean vuoden tiiviin yhteistyön johdosta. Näin haluttiin laajentaa perspektiiviä muihin oppilaitoksiin, joiden vastaajat olivat kaikki opettajia. Opinnäytetyön aineisto oppilaitoksista kerättiin sähköpostikyselyllä. Näin ollen heidän ajatuksensa edustivat otoksena opettajakuntaa. Yrityselämän edustajat haastateltiin, jolloin oli mahdollisuus saada syvällistä tulkintaa heidän ajatuksistaan oppimisen ja oppimisympäristöjen teemoista. Kahden opiskelijan mielipiteet täydensivät myös aineistoa. Näin ollen kaikki kolme päätoimijaa (opiskelija, opettaja, yrityselämän edustaja) olivat edustettuina ja tämä tukee käsitystä opinnäytetyön validiteetista.

Havainnoinnilla haluttiin vielä vahvistaa ajatuksia työelämässä tapahtuvista oppimistilanteista ja oppimisympäristön vaikutuksesta näissä tilanteissa sekä opiskelijan toimintatavoista muualla kuin oppilaitoksessa. Havainnointi toi lisää syvyyttä opinnäytetyöhön ja vahvisti haastatteluista ja kyselyistä esiin nousseita yhteisiä nimittäjiä. Havainnointia olisi voitu tehdä pidempään ja toistuvasti, jolloin olisi saatu ehkä tarkempaa tietoa opiskelijan oppimisesta ja oppimisympäristön vaikutuksesta toimintaan ja käyttäytymiseen. Havainnointi ei kuitenkaan ollut päämenetelmä, vaan muita käytettyjä tutkimusmenetelmiä tukeva ja siksi sitä tehtiin vain kaksi kertaa.

Opinnäytetyön tekoa hankaloitti haastattelujen sopimisvaiheessa ja sähköpostikyselyn lähettämisessä se, että toiminnot ajoittuivat hiihtolomakautteen. Yrityselämän edustajat olivat kiireisiä, osa matkoilla ja haastatteluajoja saattoi olla hankala löytää. Pienellä, noin viikon viivästyksellä haastattelut saatiin kuitenkin pidettyä. Sähköpostikyselyjen ongelmana oli se, että niihin ei aluksi vastattu ja muistutusviestejä piti lähettää useita. Suurin haaste oli kuitenkin kysymysten eroavaisuudet yrityselämän edustajien ja oppilaitosten välillä. Perusajatuksena oli, että yrityselämän haastattelujen teemat eivät ole täsmälleen samat kuin oppilaitosten teemat, koska oppilaitoksista haluttiin hieman syvempää tietoa jo olemassa olevista käytänteistä koskien oppimisympäristöjä. Se, että teemat eivät olleet täysin samat, vaikeutti niiden analysointia hieman. Samoin kvantifioiminen oli aikaa vievää. Toisaalta teemat ja analysoitava aineisto olivat sisällöltään hyvin samansuuntaista, joten niistä oli suhteellisen helppo tehdä johtopäätöksiä. Näin saatiin aineistosta esiin yhteiset nimittäjät oppimiselle ja oppimisympäristöille.

7.1 Korkealaatuinen oppiminen matkailun koulutuksessa

”No, opiskelussa toi käytännönläheisyys on tärkeää; tietää että voi mennä pieleen ja paineensietokyky kasvaa, opettajat auttavat ja sit se viimeinen vastuu on koululla. Kun kerran koet sen, tiedät miten seuravalla kerralla pitää tehdä.”

Korkealaatuinen oppiminen matkailualalla tarkoittaa työelämälähtöistä, kansainvälistä ja käytännönläheistä toimintaa, jossa opiskeltavaa alaa tarkastellaan mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Korkealaatuisuus saavutetaan yhteisillä projekteilla elinkeinon kanssa sekä tekemällä että toimimalla. Koulutus on rakennettava opiskelijan iän ja tason mukaisesti riippuen siitä, ovatko kyseessä nuorisostaan opiskelijat, aikuiskoulutettavat vai täydennyskoulutettavat opiskelijat. Oppimisen tulee olla joustavaa eikä se voi olla aikaan eikä paikkaan sidottua. Oppimiseen liittyy tärkeänä osana reflektointi, jota tehdään opettajan johdolla ja myös työelämän kanssa koko opintojen ajan aktiivisesti. Opiskelijalla tulee olla valmius asiakaspalveluun, joka on keskeisin tekijä tulevassa ammatissa. Hänellä tulee olla halu palvella asiakasta, vaikka työajat ovat usein epätavalliset ja työolosuhteetkin voivat olla vaihtelevat

vuodenajoista riippuen (vrt. ohjelmapalvelut, opastus). Muita tarvittavia kompetensseja ovat hyvä kielitaito ja hyvät käytöstavat. Opiskelijan tulee myös hyväksyä se, että hän ei ole ammatissaan koskaan valmis.

Åhlberg (1998, 304 – 306) katsoo, että korkealaatuisessa oppimisessa luodaan uusia ajattelun ja toiminnan malleja ja oppiminen on mahdollisimman todenmukaisen tiedon rakentamista. Uusien ajattelun ja toiminnan mallien luominen on uutta luovaa oppimista. Ihanteellisinta korkealaatuinen oppiminen on silloin, kun sekä opiskelija että oppimisympäristö ja sen toimijat oppivat. Tämä oppiminen voi olla formaalia tai informaalia. Vaherva (2005, 97) määrittelee formaalin oppimisen käsitteitä antavaksi ja ajattelua kehittäväksi ja informaalin oppimisen toimintaoppimiseksi (työn tekeminen, harrastaminen, tutkiminen). Korkealaatuinen oppiminen vaatii rakentavaa ja kriittistä ajattelua ja luovuutta ongelmanratkaisuun. Tämä toteutuu matkailualalla parhaiten elinkeinossa toteutetuissa projekteissa, tehtävissä ja työssäoppimisessa. Koska kyseessä on spesifi ala, on selvää, että mitä enemmän oppimista voidaan viedä pois ”luokkahuoneesta”, sitä todenmukaisempaa se on. Kokemus on osoittanut, että toisen asteen opiskelija on parhaimmillaan erittäin luova ja uutta rakentava, varsinkin jos ”matkailun hurmos” on saatu hänessä herätettyä. On selvää, että tämä vaatii tietynlaista luonnetta ja syvää halua oppimiseen. Ihannetilanne on se, että opiskelija oppii oikeassa ympäristössä ja samalla voi viedä omaa, luovaa ja reflektoivaa ajatteluaan myös työelämäänsä. Oikeassa työelämässä opitut asiat motivoivat opiskelijaa myös oppilaitoksen teoriaopintoihin ja sitouttavat opiskelijaa opintoihinsa. Työelämä oppii opiskelijalta ja ehkä modernisoi omia toimintatapojaan ja ajatuksiaan. Voidaan puhua dualismista korkealaatuisessa oppimisessa opiskelijan ja työelämän välillä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että matkailun koulutusta tulee viedä entistä enemmän käytäntöön yhteistyönä yritysten kanssa niin, että opettajat verkostoituvat matkailun eri sektoreille mahdollisimman laaja-alaisesti. Tämä vaatii paljon myös opettajalta ja onkin tärkeää, että opettajat pääsevät päivittämään omaa osaamistaan säännöllisesti opettajien työelämäjaksoille. Opetusta tulee myös integroida työelämään niin, että saataisiin mahdollisimman paljon käytännön töitä toimeksiantoina oppilaitokseen ja mahdollisesti myös oikeilla asiakasryhmillä. Haasteellisia tilanteita

pitää pystyä simuloimaan opetuksessa ja huomioida niiden taustalla vaikuttavat työelämän tarpeet ja opiskelijoiden omat kokemukset. Opetushallituksen loppuraportin Osaava opettaja 2010–2020 (Paaso & Korento 2010, 101) mukaan matkailualalla työelämäedustajat toivoivat lisää yhteistyötä työpaikkojen ja oppilaitosten välille niin, että opettajat voisivat mennä työpaikoille opastamaan oppilaitaan ja samalla oppia itse. Onkin tarpeen realistisesti miettiä, voisiko Himos Institute olla tulevaisuuden oppimisympäristö Jämsän ammattiopiston matkailualalla?

Vesterinen (2002, 223) toteaa, että työpaikoilla tapahtuva oppiminen kasvattaa opiskelijoiden osaamista ja ammatillista asiantuntijuutta. Matkailualalla asiakaspalvelu on keskeisessä roolissa. Asiakaspalvelua tuleekin voida harjoitella opintojen alusta asti oikeilla asiakkailla. Näitä asiakkaita voivat olla kaikki ikäryhmät lapsista vanhuksiin ja yhteistyötä kannattaa laajentaa omaa ajatusmaailmaansa laajentamalla. Esimerkiksi päiväkeskuksiin tai vanhainkoteihin voitaisiin rakentaa ohjelmaa, jota voidaan kutsua työnimellä ”Virtuaalimatkailua vanhuksille”. Matkailu ja matkat ovat asioita, jotka herättävät meissä kaikissa ajatuksia ja tunteita ja muistoja; niitä voitaisiin jakaa matkailun opiskelijoiden kanssa yhdessä. Samalla opiskelijat saisivat oikean tuntuman asiakkaisiin, vaikkei kyse olekaan suoranaisesti matkustavan ihmisen palvelemisesta - onhan matkailussa mukana koko elämänkirjo. Virtuaalimatkaa tehdessä tilanteeseen voi hyvin integroida myös vaikkapa vieraiden kulttuurien tai matkailumaantiedon opetuksen – opiskelijat tekevät virtuaalimatkalle mukaan maailman kartan, jonne asiakkaiden (vanhusten ja hoitajien) matkakohteita ja maita voidaan merkitä. Näin opitut ja yhdessä jaetut asiat syvenevät ja todentuvat.

Kummiyritystoiminta

Kummiyritystoiminta ja sen kehittäminen tukee esiin nousseita ajatuksia yrittäjyydestä ja tuotekehitysprosessista. Yrityselämän edustajat katsoivat, että opiskelijalle täytyy selvittää tarkoin yritysten ja yrittäjien tapa ajatella matkailualalla. Eräs haastateltavista puhui ”yrityskoulusta” ja asioiden avaamisesta opiskelijoille tätä kautta. Tuotekehitysprosessin avaaminen opiskelijoille katsottiin tärkeäksi ja kummiyritystoiminta omalta osaltaan tukee tätä – jos opiskelija pääsee opintojensa alusta asti seuraamaan jonkin tietyn kummiyrityksen toimintaa, tulee tuotekehitysprosessi kaikkine

osa-alueineen tutuksi kolmen opiskeluvuoden aikana. Eri oppiaineiden ja kurssien tehtävät tulisi sijoittaa tähän kummiyritykseen ja silloin siitä olisi hyötyä sekä yritykselle että opiskelijalle. Kun opiskelua tehdään yritysympäristöön sijoittamalla, opiskelija oppii koko matkailupalvelun prosessin: markkinoinnin, tuotteet ja tuotesuunnittelun, esivalmistelut, jälkivalmistelut, asiakaspalvelun, asiakaspalautteen käsittelyn sekä muun jälkimarkkinoinnin ja saa yrityselämän toivoman kokonaiskäsityksen alasta ja sen tehtävistä. Opiskelijan mielestä kummiyrityksissä tapahtuvaa oppimista voi kutsua nimillä ”Yrityksiä tutkimassa” tai ”Yritysselonteko”, jolloin jokainen opiskelija voi valita itselleen yhden yrityksen, johon tutustuu viikon verran vaikkapa heti opintojen alkuvaiheessa. Opiskelijat menevät yhtä aikaa omiin yrityksiinsä ja heillä on valmiit, yhdessä laaditut ja opetussuunnitelman mukaiset kysymykset ja tehtävät viikon ajaksi. Opiskelijan roolina tuon viikon ajan on olla ”mukana olijana” tai ”tarkkailijana”, joka seuraa ulkopuolelta, miten kukin asiakaspalvelija työpaikassaan toimii ja miten hän suhtautuu asiakkaaseen tai miten suorittaa vaikkapa ohjelmapalvelun alku- ja jälkivalmistelut. Näin yrityksestä tulee opiskelijalle tuttu – opiskelija näkee yrityksen tavallisia toimia ja muodostaa kokonaiskuvan matkailuyrityksestä. Opiskelija kirjaa havaintonsa ylös (oppimispäiväkirja) ja palattuaan kouluun kokemukset puretaan ryhmässä yhdessä. Kummiyritystoiminnassa on omat haasteensa. Miten saada ne opiskelijat innostumaan toiminnasta, jotka eivät ole sitoutuneet opintoihinsa muutoinkaan? Miten motivoidaan opiskelijat kummiyrityksiin? Näissä haasteissa opettajan rooli tulee korostumaan.

7.2 Matkailualan oppimisympäristöt

”Periaatteessa vain taivas on siinä kattoona”.

Oppimisen ideaali toteutuu, jos opiskelija saa liittyä ammattilaisten kulttuuriin ja osallistua sen toimintaan. Siksi oppiminen tulee sijoittaa realistisiin ja autenttisiin tapahtumiin ja suunnata se sinne, missä tapahtuu oikean elämän tilanteita. (Enkenberg 1998, 165–166; Eteläpelto ym. 2005, 11–12; Boud ym. 2003, 13–14.) Vesterinen (2002, 166) on tutkinut ammattikorkeakoulun opiskelijoiden ammatillista harjoittelua

osana asiantuntijuuden kehittymistä ja todennut, että ammatillisen harjoittelun aikana oppiminen jakautuu kaikille asiantuntijuuden osa-alueille teorian syvempänä ymmärtämisenä, käytännön tietotaidon oppimisena ja täysin uusien asioiden oppimisena. Ammatissa toimiminen ei tarkoita nykypäivänä pelkästään sarjaa ratkaistavia ongelmia, vaan se on vaihtelevien ja yllättävien tilanteiden kohtaamista niin, että opiskelijalla ei ole valmiita mallia miten toimia. Näihin tilanteisiin opiskelija tarvitsee moniulotteista toimintakykyä: hänellä pitää olla valmius toimia luovasti, kehittävästi ja vastuullisesti. (Eteläpelto ym. 2006, 14.) Matkailualan ammattilaisen kompetenssi-vaatimukset ovat laajat jo tutkintojen perusteissa (Matkailualan perustutkinto 2009, 8-9, 162–165). Opinnäytetyö osoitti, että sosiaaliset kompetenssit (social competencies) kuten hyvä käytös, joustavuus, luovuus, luotettavuus, vastuuntuntoisuus, omaaloitteisuus, rehellisyys, palveluhenkisyys, muutokseen sopeutuminen ja yhteistyökykyisyys korostuvat ammattilaisen vaatimuksissa. Nämä kompetenssit omaava opiskelija oppii alalla tarvittavan muun osaamisen, jos asenne työhön on kohdallaan ja tulevan ammatin erikoispiirteet (sesonkiluontoisuus, työskentely loma-aikoina) on tunnistettu ja hyväksytty.

Matkailun laaja-alaisuus

Matkailu sivuaa läheisesti koko elämänkirjoa ja kaikkia sen osa-alueita. Matkailijoita liikkuu paitsi primääreissä matkailukohteissa (kuten matkailukeskukset, hotellit, nähtävyydet) myös sekundääreissä kohteissa (esimerkiksi kaupat, posti, pankit, terveyskeskus). Niinpä oppimisympäristönä alalla on koko asiakaspalveluprosessi matkailun eri sektoreilla. Haasteena oppimisympäristöajattelussa onkin ajattelun perspektiivin laajentaminen. Sesonkiaikaan matkailijoita liikkuu kaikkialla – ydinkysymys on, mitkä kaikki paikat voivat olla oppimisympäristöjä? Voisiko oppimisympäristöajattelussa olla luova? Matkailun opiskelijat voisivat tehdä suuren marketin aulaan sesonkiaikoina Jämsän seudun infopisteen yhteistyössä Jämsekin (Jämsän seudun elinkeinoelämän kehitysytio) matkailuneuvonnan kanssa. Entäpä sitten tienvarret ruuhkaisina aikoina - voisivatko matkailun opiskelijat olla antamassa seudullista neuvontaa ja kohdetietoutta vaikkapa Himoksen lähistöllä suurten massojen liikkeessa ohi? Millä ohikulkijat saataisiin houkuteltua pysähtymään ja huomaamaan Himos tai ylipäättän-

sä Jämsä pysähtymisen arvoisena kohteena? Miten luonto, Päijänne ja autius ja hiljaisuus voitaisiin hyödyntää oppimisympäristöajattelussa? Miten opiskelijaa tulisi ohjata ajattelemaan, että nämä ovat suomalaisia valttikortteja matkailijoiden houkuttelemisessa maahamme ja Jämsän alueelle? Mitä ulkomaalainen asiakas kokee mennessään suomalaiseen metsään? Miten eri vuodenaajat vaikuttavat kokemuksiin? Mitä alan ammattilaisen tulee osata ja tietää luonnossa liikkeessaan? Tällaisissa tilanteissa ja muualla kuin oppilaitoksessa opiskeltaessa opiskelu olisi varsin autenttista ja kokemuksellista ja toisi syvyyttä paitsi oppimisympäristöihin, myös oppimiseen.

Uudet ideat oppimisympäristöihin

Opinnäytetyön tulokset toivat uusia ajatuksia matkailun oppimisympäristöihin. Todettiin, että oppimisympäristöjen rakentaminen tulee tehdä yhdessä yritysten kanssa ja se vaatii aikaa sekä yritykseltä että opettajalta. Oppimista voitaisiin hakea jopa toiselta alalta niin, että opiskelija tutustuisi vaikkapa vientiyritykseen ja sen tapaan toimia. Tämä toisi syvyyttä oppimiseen ja asioiden hallintaan. Opinnäytetyöt tulisi tehdä mahdollisimman paljon työelämään ja aiheet tulisi saada sieltä. Eri opiskelualojen yhteisiä projekteja toivottiin. Kummiyritysideaa pidettiin järkevänä.

Konkreettisia ideoita saatiin useita. Paitsi tienvarsimarkkinointia ja marketteihin vie-tyä matkailuneuvontaa esitettiin muun muassa Joulupukin kesämökin ideointia Hi-mokselle, koululaivaa Päijänteelle, monen eri opiskeltavan aineen ja sisällön toteut-tamista Camp Study – periaatteella, vuodenvaihteen ohjelman kehittelyä ulkomaisille asiakkaille, murtomaahiihtokoulua kaupunkilaisille lapsille ja aikuisille sekä virtuaali-matkailua vanhuksille. Jatkossa onkin tärkeä pohtia, miten ja missä aikataulussa uusia ideoita voidaan lähteä toteuttamaan. Voisiko kummiyritysideaa kehittää niin, että näitä uusia oppimisympäristöehdotuksia voitaisiin tehdä kummiyritysten kautta? Kuka koordinoi kummiyritystoiminnan? Miten idea markkinoidaan ja myydään yrityk-siin niin, että yritykset haluavat tosissaan lähteä rakentamaan kummiyritystoimintaa? Kuinka saadaan kaikki kolme tärkeää segmenttiä kulminoitumaan yhteen: työssäop-piminen ja näytöt, opinnäytetyöt ja kummiyritysjattelu? Näitä haasteita matkai-lualan kannattaa miettiä jatkossa.

Eri opiskelualojen monialaiset yhteiset projektit on sektori, jossa Jämsän ammat-
tiopistossa riittää tekemistä. Yhteistoiminnallisuus on avainsana, jolla voidaan viedä
sekä oppimista että oppimisympäristöajattelua eteenpäin. Tämä vaatii kaikilta osa-
puolilta vanhojen käsitysten ja raja-aitojen kaatamista. Vaaditaan kokeilun halua ja
uskallusta tehdä asioita yhdessä. Kun yhdistetään eri alojen vahvuudet ja osaaminen,
on se suuri synergia-etu ja se kannattaisi muistaa. Yhteistyö ei ole vaikeaa eikä haas-
tavaa; matkailu alana on sellainen, että siihen liittyy paljon eri asioita aina kuljetuk-
sesta, markkinoinnista, myynnistä ja palvelusta itse asiakkaan kohtaamiseen. Himos
palvelukioski on osoitus onnistuneesta ja sellaisesta yhteistyöstä, josta opinnäyte-
työn mukaan myös yritys-elämä on kiinnostunut. Eri aloja integroimalla saadaan Hi-
mos palvelukioskin toiminta entistä paremmaksi ja tehokkaammaksi. Tämä, kuten
kaikki muutkin uudet ideat ja hankkeet, vaatii aikaa. Oppilaitoksessa tulee huolelli-
sesti ja alaa kuunnellen kehitellä ideoita ja ehdotuksia, joita voidaan tarjota yrityksil-
le. Matkailuala on kiireinen ja kiinteästi sesonkeihin nojaava ala, jossa tehdään asiat
vauhdikkaasti. Näin ollen mitä valmiimpi uusi idea on, sitä helpompi sitä on tarjota
yrityksiin. Pienetkin ideat ovat yrityksiin tervetulleita, ja niissä on syvä oppimisen
mahdollisuus.

Sosiaalinen media ja kansainvälisyys

*”Koulutuksen tulee taidokkaasti kutoa yhteen oppimisympäristöjen ja
oppijoiden tietovarannot hyödyntäen viimeaikaisia pedagogisia ja tek-
nologisia ratkaisuja – näin on mahdollista tukea elinikäistä ja elämän-
laajuista oppimista.” (Kumpulainen ym. 2010, 17)*

Haastatteluissa ja kyselyissä ilmeni, että sosiaalista mediaa ei ole vielä hyödynnetty
riittävästi matkailun oppimisessa ja opetuksessa. Sosiaalisen median mahdollisuudet
nähtiin muun muassa matkailun markkinoinnissa ja myynnissä. Eräs haastateltavista
totesi, että sosiaalisen median osaajia ei ole alalla vielä montaa. Hänen mielestään
sosiaalinen media on nuorille helppo oppimisympäristö, koska he ovat tottuneet
toimimaan siellä pienestä pitäen. Sosiaalisen median osaaminen voi olla myös eri-
koisosaamista opiskelijalle ja kilpailuvaltti työn haussa. Sosiaalisesta mediasta on

löydettävissä nuorille hyviä, uusia projekteja. Matkailun sähköisen maailman osaajat on löydettävä. Tässä on haaste matkailualalle.

Kansainvälisyysnäkökulma on otettava huomioon pohdittaessa korkealaatuista oppimista ja oppimisympäristöjä matkailualalla. Koska asiakkaista voi suuri osa olla ulkomailta tulevia, ei kansainvälisyysnäkökulmaa voi sivuuttaa. Kansainvälisyys tarkoittaa muutakin kuin hyvää kielitaitoa; pitää myös ymmärtää muiden maiden kulttuureita ja eri kulttuureiden vaatimuksia esimerkiksi asiakkaan kohtaamisen ja palvelun suhteen. Jämsän ammattiopistolla on vahvat yhteydet Tarton yliopiston Pärnu Kolidzen matkailun opiskelijoihin vuosittaisen yhteistyön merkeissä. Lisäksi opiskelijat lähtevät vuosittain ulkomaille työssäoppimaan. Haasteena matkailualalle voidaan nähdä kansainvälisyyden laajentaminen edelleen ja uusien yhteistyökuvioiden ja -kumppaneiden hankinta. ”Camp Study Luulajaan” voi olla hyvä aloitus tälle laajenemiselle, ja jos siihen saataisiin mukaan jokin toinen oppilaitos Suomesta, voitaisiin oppimista jakaa myös kotimaisesti. Kansainvälistä yhteistyöverkostoa pitää kehittää, ja kehitystyötä kannattaa tehdä monialaisesti – näin osaaminen integroituu ja tehostuu. Matkailualaa sivuavat muut käytännönläheiset ja asiakaspalveluun pohjautuvat alat, kuten sosiaali- ja terveysala, luonto- ja puutarha-ala sekä nuoriso- ja vapaa-ajan ala unohtamatta hotelli- ja ravintola-alaa. Jos kansainvälistymistä voitaisiin tehdä suurella joukolla, saavutettaisiin synergiaetuja. Tämä vaatii sitkeää ja suunnitelmallista työtä ja aikaa – hyvät kansainvälisyysyhteydet eivät synny hetkessä. Myös oppilaitosten välistä yhteistyötä kansainvälisyysasioihin on kehittävä.

7.3 Yhteiset nimittäjät alan koulutuksessa

Reflektio

”Kun kerran koet sen, tiedät miten seuraavalla kerralla pitää tehdä.”

Jotta matkailun opiskelija ymmärtää tulevan ammattinsa haasteet ja kompetenssi-vaatimukset, hänen tulee saada kokea tuleva työ ja siihen liittyvät työtehtävät käytännössä. Kolbin (1984,40) kokemuksellisen oppimisen mallin mukaan kokemus, joka

saavutetaan itse käsittämällä ja josta muotoutuu aiottu toiminta, on poikkeavaa tietoa. Kolbin mallissa on Järvisen ym. (2000, 89) mielestä tärkein ja ratkaisevin vaihe reflektointi. Reflektointi voidaan jakaa sisäiseen toimintaan, jolloin opiskelija pohtii eli tekee reflektiivistä havainnointia. Ulkoinen toiminta puolestaan on aktiivista kokeilua eli oppimisen kohteena olevan mallin, teorian tai käsitteiden käytäntöön soveltamista.

Reflektion merkitys korostui haastatteluissa ja sähköpostikyselyissä. Jotta opitaan uutta, pitää pystyä refleктоimaan. Reflektio puolestaan vaatii palautteen saamista. Eräs haastateltavista totesi, että ”opiskelijan on nähtävä oppimisensa tulokset”. Toinen korosti ”know how’ta” eli opiskelijan tietämystä siitä, mitä ja miten tekee. Kolmas totesi, että ”palautteen keruulla on suuri merkitys, muuten oppiminen jää irralliseksi: teoria ja käytäntö eivät kohta.” Myös opiskelija korosti haastattelussaan palautteen merkitystä. Hän sanoi, että palautetta tulee saada sekä opettajilta, työelämän edustajilta että muilta opiskelijoilta. Ammattilaisen palautteen hän katsoi tärkeäksi, jotta tiedetään, mikä meni hyvin ja missä on vielä parantamisen varaa. Samoin hän korosti oman ryhmän kesken annettavaa palautetta ja palautekeskusteluja jokaisen projektin tai työn jälkeen. Onkin tärkeää, että mietitään palautteen antamisen ja saamisen keinoja. Onko se ryhmäkeskustelu, johon osallistuvat kaikki kolme oppimiseen vaikuttavaa ryhmää: opiskelijat, opettajat ja elinkeinon edustajat? Vai tehdäänkö se jokaisen opiskelijan kohdalla erikseen kaikkien kolmen ollessa mukana palautteen annossa? Annetaanko välipalautetta esimerkiksi työssäoppimisjaksolla ja milloin -viikoittain, joka toinen viikko, jakson puolivälissä vai vasta jakson lopussa? Miten pitäisi purkaa opiskelijoiden kokemukset yhdessä? Hassanienin (2006, 17) mukaan ryhmätyöt ja –keskustelut lisäävät opiskelijoiden tietämystä asioista, selkeyttävät ideoita ja jalostavat muiden ideoita. Toisaalta ryhmän sisäinen kommunikaatio ja ryhmän osallistuminen heikentävät ryhmässä tehtäviä asioita. Nämä asiat tulisi huomioida palautteen keräämisessä ja sen hyödyntämisessä.

Yrityselämän edustajat olivat valmiita pitämään luentoja ensimmäisen vuoden opiskelijoille opintojen alkuvaiheessa, jotta uudet opiskelijat saisivat käsityksen matkailun moninaisesta alasta ja työtehtävistä. Yrityselämän luennot antaisivat myös tukea

opettajien asiantuntijuuteen. Voitaisiinko matkailualalle järjestää oppilaitoksen tiloihin seminaari, jonne kutsuttaisiin kaikki työelämän edustajat kertomaan ja keskustelemaan tulevasta ammatista? Seminaarin alussa voisi olla vapaamuotoinen paneelikeskustelu, jossa yrityselämä voisi esitellä itsensä ja kertoa taustoistaan ja kokemuksistaan erityisesti työssäoppimisesta ja opiskelijan ohjaamisesta sekä tulevan ammatin kompetenssivaatimuksista. Tämän jälkeen opiskelijat voisivat esittää kysymyksiä työelämän edustajille ja saada vastauksia opintojen alussa mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Paneelikeskustelun jälkeen yritykset saisivat mahdollisuuden esitellä työpaikkojaan pienimuotoisten messujen muodossa. Näitä messuja opiskelijat kiertäisivät ja heillä olisi mahdollisuus jo alustavasti kysellä työssäoppimispaikkoja ja ehkäpä kummiyritystäkin itselleen. Seminaari voitaisiin järjestää myös toistamiseen keväällä lukuvuoden lopuksi, jolloin voitaisiin koota vuoden mittaan kertyneet kokemukset työssäoppimisjaksoilta ja jopa palkita hyvin menestyneitä opiskelijoita. Kevätseminariin voisivat osallistua kaikkien vuosikurssien opiskelijat. Seminaarin järjestämisessä on erittäin tärkeää muistaa ennakointi – matkailuala on riippuvainen sesongeista ja jotta yrittäjät saadaan mukaan esimerkiksi syksyn seminaariin, tulee ennakkojärjestelyt ja kutsut valmistella jo edellisenä keväänä. Seminaarin järjestäminen voitaisiin kytkeä jonkin ryhmän opintoihin tai se voisi olla pienen oppilasjoukon opinnäytetyön aihe.

Opettajan rooli oppimisympäristöjen ohjaamisessa

”Opettaja ei voi olla irrallinen siitä oppimisympäristöstä.”

Opettajan rooli oppimisympäristöjen kehittämisessä ja ohjaamisessa korostui haastatteluissa ja sähköpostikyselyissä. Tulevaisuuden opettajan tulee olla entistä enemmän opiskelijansa ohjaaja ja vahva tulkki oppilaitoksen, työelämän ja uusien oppimisympäristöjen välillä. Samaa vahvistavat Paaso ym. (2010, 151) Opetushallituksen Osaava Opettaja 2010–2010 –loppuraportissa. Heidän mukaansa tulevaisuuden ammatillinen koulutus tarvitsee joustavaa, kehittyvän työidentiteetin omaavaa opetushenkilöstöä. Eräs haastateltavista sanoi, että ”jos yritys antaa projektin opiskelijoiden toteutettavaksi, vastuu on opettajilla sen seuraamisesta, että projekti onnistuu.” Katsottiin, että työpaikoilla opiskelija jää helposti yksin ja ulkopuoliseksi ja opettajaa

tarvitaan myös tuolloin tilanteen selvittämiseksi. Toisaalta opettajaa tarvitaan, jos työpaikalla tulee ongelmatilanne, josta opiskelija ja työssäoppimisen ohjaaja eivät selviä itseksensä. Toivottiin rohkeutta myös siihen, että palautekeskusteluissa pystytään kertomaan opiskelijalle, että ”et ole vielä valmis alalle, tule takaisin kun olet treenannut lisää” tai ”opiskelepa vielä tuota ja tuota enemmän”. Opettajaa verrattiin suodattimeen, jonka tehtävänä on toimia oppilaitoksen, opetussuunnitelman tavoitteiden, opiskelijan ja työpaikan välillä. Myös työssäoppimisen ohjaaja voi tuntea olonsa välillä yksinäiseksi opiskelijaa ohjattaessaan ja tämä korostui haastateltavien mielestä silloin, jos oppilaitos ei pidä yhteyttä työpaikkaan työssäoppimisjaksolla. Vuorovaikutuksellisen ohjauksen merkitystä korostettiin, samoin opiskelijan opiskelutovereiden merkitystä työssäoppimisen ohjauksessa. Puhuttiin opiskelijan ”omasta jengistä”. Voisiko sosiaalinen media olla keino vuorovaikutukselliseen ohjaukseen opiskelijaryhmän sisällä? Miten saataisiin luotua verkosto työssäoppijoiden ja ohjaavien opettajien välillä? Kokemuksen mukaan opiskelijat vertaavat jo nyt oppimiskokemuksiaan Face Bookissa tai Twitterissä erityisesti työssäoppimisen aikana. Voitaissiinko ajatusta laajentaa niin, että kokemukset eivät jäisi pelkästään opiskelijoiden keskuuteen, vaan rakentavaa ja kriittistä reflektointia voitaisiin tehdä opettajajohtoisesti verkossa? Myös hyvät oppimiskokemukset voitaisiin jakaa ja se antaisi tukea koko ryhmälle työssäoppimisen aikana. Matkailuala voisi kehittää sosiaalista mediaa yhteistyössä tietotekniikan opiskelijoiden kanssa.

Yhteistyön aikataulutuksen merkitys

”Olis rakennettava aikataulujana, että milloin täällä tapahtuu mitään.”

Matkailu on sesonkiluonteinen ala, jossa nykyhetkellä suunnitellaan jo tapahtumia ja tuotteita vähintään seuraavan puolen vuoden päähän. Näin ollen on luonnollista, että myös oppilaitosten kanssa tehtävässä yhteistyössä aikataulutuksen merkitys korostuu. Tämä pitää ottaa huomioon lukuvuoden opetusta suunniteltaessa tai oppimisympäristöajattelua ja yhteistyötä kehitettäessä. Yrityselämä on kiireistä eikä siellä ole aikaa puolivalmiisiin ehdotuksiin tai hätäisiin suunnitelmiin. Uudet ideat, pienetkin, ovat yrityselämälle tervetulleita, mutta ne pitää pystyä jalostamaan mahdollisimman valmiiksi. Eräs yrityselämän edustaja totesi, että ”koulun on pidettävä

ääntä asioista, mietittävä jo valmiiksi vaihtoehtoja, joita tarjota. Ideat pitää tulla koululta.” Eräs haastateltavista sanoi, ettei saa lähteä liian lyhyellä varoitusajalla yrityksiin vaan ”pitää olla varovainen, ettei yhteistyön tarjoaminen käänny itseään vastaan”. Alalla toimitaan ”pienellä porukalla” ja ”aina ei ole aikaa hoitaa asioita.” Hänen mukaansa ”kunnioitetaan työpaikkaa niin paljon, että asioista sovitaan hyvissä ajoin”. Hän oli jopa kuullut, että joissakin yrityksissä ei vastata enää puhelimeenkaan, jos oppilaitoksista soitetaan ja tarjotaan yhteistyötä. Tämä kaikki tulee huomioida yhteistyön aikataulutuksessa. Kokemus on osoittanut, että onnistuneen projektin tai tapahtuman toteuttaminen vaatii vähintään puolen vuoden suunnitteluajan sekä usean vuoden toiston hioutuakseen ammattimaiseen, varmaan ja huolelliseen lopputulokseen. Projektin välissä ei voi ”jäädä lepäämään laakereilleen”, vaan yhteistyötä on jatkuvasti kehitettävä, reflektoitava ja siitä on kerättävä palautetta. Vain näin projekti tai tapahtuma hioutuu molempia osapuolia tyydyttäväksi ja paranee vuosi vuodelta. Tästä on hyvänä esimerkkinä Jämsän ammattiopiston matkailualan Wanhan Ajan Joulu, joka on vaatinut kolme vuotta tullakseen nykyiseksi. Paitsi aikataulutusta, onnistuneen oppimisympäristön kehittäminen ja luominen vaatii siis aikaa ja pitkäjänteistä työtä. Tämä kannattaa avata myös opiskelijalle ennakkoon.

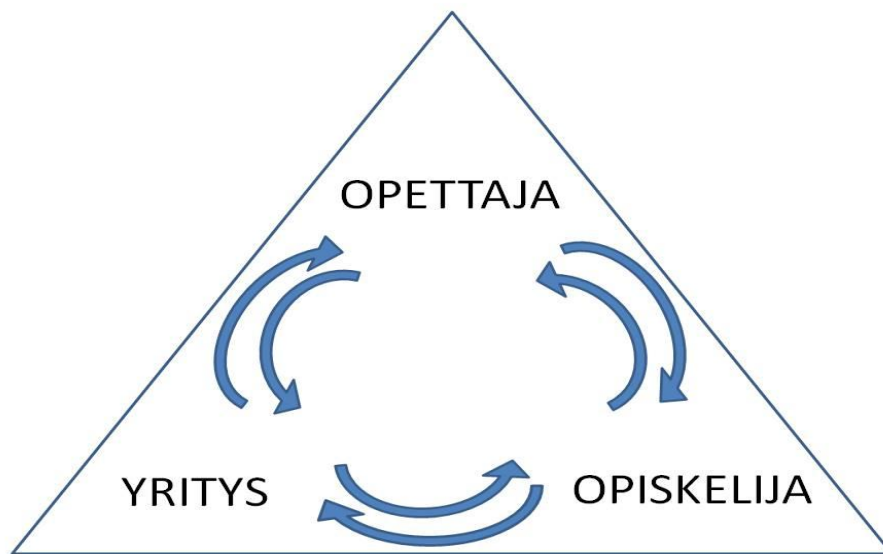
Mitä yhteistyö antaa?

Parhaimmillaan oppilaitoksen, yrityselämän ja opiskelijan välinen yhteistyö on dualismia, jossa kaikki osapuolet hyötyvät. Voidaan puhua oppimisen vastuun ”kolmiyhteisöstä”, jossa luodaan ikään kuin kolmiyhteinen sopimus kolmen osapuolen välille (ks. kuvio 7.) Tämä on vuorovaikutteinen kehä oppilaitoksen ja siellä opettajan, opiskelijan ja työpaikan välillä ja perustuu synergiaan. Opettaja omassa roolissaan oppii työelämästä ajan tasalla olevia tietoja ja käytänteitä. Hän verkottuu ja voi päivittää omaa osaamistaan osallistumalla yhteistyössä tehtäviin projekteihin ja hankkeisiin. Oman osaamisen päivittäminen menemällä itse työssäoppimaan elinkeinoon on osa tätä yhteistyötä ja merkityksellistä, koska aktiivisella opettajalla on olemassa verkosto, josta voi valita paikan omalle työssäoppimisjaksolleen. Toisaalta opettaja voi viedä ajankohtaista teoria- ja tutkimustietoa yrityksiin, jolloin yrityselämä hyötyy.

Yrityselämä saa uutta tietoa oppilaitoksesta ja osallistuu uusien oppimisympäristöjen kehittämiseen yhteistyössä opettajien kanssa. Yrityselämä tuo omaa vahvaa osaamistaan ja käytännön elämän taitoja tehdessään vierailuja oppilaitokseen esimerkiksi luennoimalla opiskelijoille opintojen eri vaiheissa. Toisaalta yrityselämä saa uutta ja innovatiivista työvoimaa ja vahvan panoksen opiskelijan työssäoppimisen kautta. Yritys voi tehdä hiljaista rekrytointia työssäoppimisjaksolla ja palkata jaksolla onnistuneen opiskelijan vaikkapa kesäsesongiksi töihin. Yrityselämän edustaja toimii opettajan tukena työssäoppimisjaksoilla ja toisaalta työssäoppimista näkyvästi ohjatesaan opettaja tukee työssäoppimisen ohjaajaa ja työssäoppimisen prosessia.

Opiskelija tarvitsee työssäoppimisjaksollaan sekä opettajan että yrityselämän edustajan tuen saavuttaakseen tulevassa ammatissa tarvittavat taidot. Opettajan tuki opiskelijalle on merkittävä ja sitä tarvitaan jatkuvasti koko jakson ajan. Yrityselämä tukee omalla toiminnallaan vahvasti opiskelijan henkistä kasvua ja kasvua ammattilaiseksi. Vastaavasti opiskelija tuo uutta osaamistaan ja käytännön esimerkkejä opettajan ja muiden opiskelijoiden tietoisuuteen palatessaan työssäoppimisjaksolta. Yritys oppii opiskelijalta uusia tietoja ja taitoja, varsinkin jos opiskelijaa rohkaistaan ”nöyrästi kertomaan omat vahvuutensa”. Eräs haastateltava sanoi, että ”opiskelijan on oppimisen ohella tarjottava yrityksille mahdollisuus saada tiettyjä asioita kuntoon, jos hänellä on erityisosaamista jostain asiasta.” Tämä asia voi olla vaikkapa harrastuksen kautta saavutettu osaaminen, kuten valokuvaus tai tietotekniset taidot.

Kuviossa 7. on kuvattu yhteistyön vuorovaikutteisuutta.



KUVIO 7. Työelämäyhteistyön vuorovaikutteisuus

7.4 Jatkotutkimusaiheita

Opetushallitus on jakanut avustusta vuosina 2007–2009 yli viidellesadalle oppimisympäristöjen kehittämishankkeelle Suomessa. Kahdeksasta näistä hankkeista on tehty selvitys ja tutkittu, miten hankkeet ovat edistäneet oppimisympäristöjen käytänteitä. Tuloksista selviää, että

- ✓ opettajan roolit ovat murroksessa
- ✓ opiskelijoiden tulee omaksua uudenlainen vastuunotto opinnoissaan
- ✓ yhteisöllisyys ja yhteistoiminnallisuus korostuvat
- ✓ moniammatillinen yhteistyö avaa tien ympäröivään yhteiskuntaan
- ✓ koulun sisällä tulee tehdä ammatillista yhteistyötä ja
- ✓ yhteistyö tukee ammatillista kehittymistä. (Rajala ym. 2010, 10, 51–61.)

Tämän opinnäytetyön tulokset ovat samansuuntaisia, vaikka näistä kahdeksasta hankkeesta mikään ei suoranaisesti koskettanut matkailualaa. Matkailualaa on muutoinkin tutkittu vähän ja jatkotutkimusaiheita erityisesti toiselta asteelta löytyy monia. Kumpulainen ym. (2010, 84) toteaa, että oppilaitos houkuttelee tulevaisuudessa eri alojen asiantuntijoita pedagogiseen moniammatilliseen yhteistyöhön, jossa yh-

teistyökumppaneita etsitään avoimista, non-formaaleista ja informaaleista oppimisen ympäristöistä. Oppimisympäristöajattelun modernisoituminen ja laajentuminen oppilaitoksen sisältä ympäröivään maailmaan näkyy myös matkailualalla. Matkailualan koulutus toisella asteella on vahvasti sidoksissa ympäröiviin yrityksiin. Oppimisympäristöjä kehittämällä kehitetään koulutuksen laatua ja tuotetaan ammatillaisia alan haasteellisiin ja monia eri kompetensseja vaativiin tehtäviin. Moniammatillinen yhteistyö matkailualalla olisi ideaalinen tavoite – miten saada primäärit ja sekundäärit matkailuyritykset toimimaan yhdessä ja yhteisen tavoitteen eteen? Erään yrityselämän edustajan mielestä suurin haaste tänä päivänä Jämsän seudun matkailulle on se, miten tehdään Jämsä tunnetuksi koti- ja ulkomaisten asiakkaiden keskuudessa? Himos alueena tunnetaan, Jämsää taas ei. Jos oppilaitos pystyy edesauttamaan Jämsän tunnetuksi tekemistä, se olisi parasta mahdollista markkinointia oppilaitokselle. Kuka siis keksii keinon Jämsän tunnettavuuden lisäämiseksi oppilaiden avustuksella ja oppilaitoksen ja yritysten yhteistyöllä? Mikä on se foorumi, jossa tästä voitaisiin keskustella? Samoin erään haastateltavan mielestä sosiaalista mediaa kannattaa käyttää oppilaitoksen markkinoinnissa hyödyksi. Hän totesi, että tullessaan toiselta paikkakunnalta töihin Jämsän seudulle ja Himokselle hänellä kesti kauan hahmottaa, mitä kaikkea ammattiopistolla on tarjottavanaan ja millaista yhteistyötä voidaan tehdä. Tämä kannattaisi muistaa sosiaalisen median mahdollisuuksia selvittäessä.

Kummiyritystoiminnan kehittäminen Jämsän ammattiopiston matkailualalle on selkeä jatkotutkimuksen aihe. Toiminnan tulee olla suunniteltua, aikataulutettua ja koordinoitua, jotta sillä päästään haluttuihin tavoitteisiin. Parhaimmillaan kummiyritystoiminnasta muodostuu jatkumo, johon matkailualan yritykset haluavat innokkaasti mukaan ja joka kulminoii kaikki opiskeluun ja oppimiseen liittyvät tekijät yksittäisen opiskelijan kohdalla. Yksi jatkotutkimuksen aihe on kummiyritystoiminnan kehittäminen kaikille aloille Jämsän ammattiopistossa.

Työelämälähtöisen opiskelun mallia peruskoulupohjaisille opiskelijoille voidaan kehittää edelleen. Myös ylioppilastutkinnon tai muun ammatillisen tutkinnon omaaville opiskelijoille tulee kehittää vastaava malli opintojen aika (kaksi vuotta) huomioiden.

Nyt malli on rakennettu yrityselämän edustajien ja oppilaitoksen edustajien ajatusten pohjalta; mallia voidaan vielä kehittää ottamalla mukaan matkailualan opettajat ja opiskelijat. Samoin mallia voi kukin ala kehittää omien tarpeittensa ja erikoispiirteidensä mukaan. Perusajatuksena mallissa kuitenkin on, että teoriapohja opiskellaan ensimmäisen vuoden aikana oppilaitoksessa ja työssäoppimisen tulee olla tarpeeksi pitkä, jotta opiskelijalla pääsee sisälle tulevan ammattinsa sisältöön. Pitkien työssäoppimisjaksojen aikana opettajan rooli korostuu paitsi ohjaajana myös tulkkina ja suodattimena oppilaitoksen ja yrityksen välillä. Palautteen saaminen ja antaminen on tärkeää, jotta oppiminen tehostuu.

”Toisen asteen ammatillisen koulutuksen ja sen laadun ja toimintatapojen merkitys on suuri myös taloudellisesti ja yhteiskunnallisesti, koska toisen asteen ammatillinen koulutusjärjestelmä tuottaa käytännön ammattilaiset työelämän tarpeisiin” (Salakari 2009, 140.)

Työpaikoilla tapahtuvan projektiluonteisen tai työssäoppimiseen liittyvän kokemuksellisen oppimisen eduista suhteessa luokassa ja oppilaitoksessa tapahtuvaan oppimiseen palvelualoilla on tehty useita tutkimuksia. Lee (2007, 37) toteaa, että jos opiskelija työskentelee oikeassa työympäristössä, hän oppii ymmärtämään paremmin, miten organisaatiot toimivat. Samoin opiskelijan ymmärrys tulevasta ammatista ja sen vaatimuksesta realisoituu ja hän saa ammatillisia kontakteja. Opiskelijan aloite- ja muuntautumiskyky kasvaa, hän oppii lisää johtamistaitoja sekä ymmärtää enemmän yrityksen taloudesta. Lee ja Dickson (2010,27) täydentävät tätä vielä väittämällä, että luokan ulkopuolella järjestetyt opiskelumahdollisuudet, kuten työssä oppiminen, lisäävät myös opiskelijan halua opiskella normaalissa luokkatilanteessa. Vesterisen (2001, 12) mielestä projekteissa työskentely on laajasti käytetty pedagoginen ratkaisu, kun kyseessä on koulutuksen ja työelämän yhteistyö. Paitsi pedagoginen ratkaisu on opetusmenetelmä, tapa opiskella ja opiskelun substanssi. Projektit ovat myös työelämän ja työelämäyhteistyön kehittämisen väline. Pitää muistaa laajentaa perspektiiviä myös niin, että ammattiopiston eri alat tekevät jatkossa entistä enemmän yhteistyötä projekteissa ja muissa työelämän toimeksiannoissa. Opinnäytetyön mukaan Himospassi – opinnot ja Himos Palvelukioski ovat oikean suuntaisia oppimisen ympäristöjä, jotka mahdollistavat monialaisen yhteistoiminnallisen oppimisen. Tätä monialaista ammatillista ja yhteistoiminnallista oppimista voidaan myös tutkia lisää.

7.5 Oman oppimisen pohdinta

"Teinkö minä sen kaiken?", Nasu kysyi.

"Kyllä sinä sen teit, kun runossa niin sanotaan", vastasi Puh ja

jatkoi: "Ja sen perusteella kaikki sitten tietävät sen!"

"Tuota", mumisi Nasu, "kun minä taisin vähäsen horjua. Ihan alussa.

Kun siinä sanotaan, että 'Horjuiko hän, värjyikö hän - EI!', niin se

ei taida ihan pitää paikkaansa..."

"Sinä horjuit vain sisältä päin. Eikä ole pienelle eläimelle rohkeampaa tapaa olla horjumatta."

Nasu huokaisi onnesta ja alkoi ajatella itseään.

Kuinka ROHKEA hän oli. (A.A Milne)

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut haastava, mutta erittäin antoisa projekti ja matka omaan oppimiseen. Aloittaessani työn tammikuun 10. päivä ei minulla ollut kunnan käsitystä siitä, miten työtä pitäisi alkaa tehdä. Tiesin vain, että saatoin keskittyä täysipäiväisesti työn tekemiseen ja töihin paluu oli edessä toukokuun lopulla.

Tämä olikin hyvä asia, sillä ilman opintovapaata tämä työ ei olisi valmistunut. Jo pelkästään aiheen rajaaminen, tutkimusongelman asettaminen, teoriaan tutustuminen ja tutkimusmenetelmän valinta veivät useita viikkoja. Työn edetessä aihe rajautui ja konteksti selkeni ja sitä kautta myös tutkimuksen kohde ja tutkittavat asiat.

Opinnäytetyösaunasta urakka alkoi, ja siitä on edetty pienin askelin teoriaan tutustumisen kautta kohti tutkimusosiota, sen analysointia ja tulosten mallinnusta ja viimein kohti pohdintaa. Jokainen uusi vaihe opinnäytetyössä on ollut haastava ja vaahtunut tutustumista teoriaan, ja vasta sitten on voinut viedä asioita käytäntöön. Teorian runsaus hämmensi: välillä oli vaikeaa päättää, mikä on olennaisinta oman työn kannalta. On karsittu, rajattu, kerätty ja hiottu. Oppimista on tutkittu kauan ja runsaasti ja siitä on kirjoitettu paljon – toisaalta piti löytää perusteoria, toisaalta oppimisympäristöajattelua tukeva teoria. Ulkomaisten lähteiden (artikkelit) etsiminen oli aikaa vievää; oppimisympäristöt ovat aiheena uusi, ja niihin liittyviä tutkimuksia oli haasteellista löytää, varsinkin kun oli kyse spesifistä alasta. Teorian kirjoittaminen kaiken kaikkiaan oli haasteellista, mutta toivon onnistuneeni.

Kontekstiin sopivan teorian kirjoittaminen oli varmaankin työläin ja haastavin vaihe. Tutkimusmenetelmän valinta oli helppoa, koska haastatteluilla ajattelin saavani eni-

ten irti kiireisistä yrittäjistä – pääsinhän heidän kanssaan ”face to face” – kontaktiin ja haastatteluissa he olivat läsnä. Sähköpostikyselyillä en olisi mielestäni päässyt yhtä kattaviin tuloksiin ja epäilen niiden vastausprosentin jäämistä pieneksi. Oppilaitoksiin lähetetyt kyselyt tuottivat päänsäivä, koska aluksi niihin ei vastattu, mutta sitkeän muistuttamisen jälkeen suurin osa (80 %) oppilaitoksista vastasi. Jokaisen uuden vaiheen edessä myös ohjauksen tarve ja merkitys korostui. Ohjaajani auttoi minut erittäin kärsivällisesti läpi pahimpien karikoiden. Lisäksi omaa oppimista aukaisi ja tuki neljän opiskelijakollegan verkosto, jonka vertaistuki oli kriittistä ja tarpeellista. On ollut tärkeää ja helpottavaakin huomata, että samassa työvaiheessa oleva kollega osaa avata omia ajatuksiasi ja kyseenalaistaa kirjoittamaasi tekstiä. Tämä saa aikaan ”positiivisen ajatteluprosessin” omassa mielessä, ja usein seuraavana päivänä ajatukset olivatkin kirkastuneet. Opiskelijanäkökulmaa työhön toi kahden opiskelijan haastattelu (toinen suullisesti, toinen sähköpostilla) ja opiskelijoiden havainnointi kahdessa eri tapahtumassa helmikuun 2011 aikana. Havainnointi vahvisti jo siihen mennessä saatujen haastattelujen tuloksia ja oppimisympäristön merkityksen tärkeyttä matkailualalla. Tämä käsitys vahvistui työn edetessä ja voidaankin todeta, että korkealaatuinen oppiminen matkailualalla on oikeassa kontekstissa tapahtuvaa, työelämälähtöistä ja työelämän kanssa yhdessä suunniteltua ja aikataulutettua oppimista.

Haastattelujen tekemisen koin erittäin mielekkääksi ja mukavaksi. Totesinkin, että minun olisi pitänyt ryhtyä toimittajaksi – haastattelutilanteissa tunsin olevani alun jännityksen jälkeen varma siitä, mitä tein ja nautin siitä yhteydestä, mikä haastateltavan kanssa syntyi, vaikka haastateltavat olivat suurilta osin minulle uusia tuttavuuksia. Muutama haastateltava suhtautui aluksi nihkeästi haastatteluun, mutta jokaisen tilanteen jälkeen saatoinkin todeta, että hyvinhän se meni. Haastateltavat myös kokivat, että heidän sanomisellaan on tärkeyttä ja se toi vahvuutta ajatuksiin ja mielipiteisiin. Ehkäpä matkailualalla ja Jämsän seudulla vastaavia tutkimuksia tai haastatteluja ei ole niin paljon tehty?

Tulosten analysointivaihe oli vauhdikas ja mielenkiintoinen. Perheenikin ihmetteli sitä fläppipapereiden ja post it- tarralappujen määrää, joka vaihtoi paikkaa talossa milloin keittiöstä olohuoneen kautta makuuhuoneeseen ja taas keittiöön. Harvina-

sen vahvasti ja selkeästi tuosta määrästä nousivat lopulta esiin ne teemat, jotka kuvaavat matkailualaa suhteessa oppimiseen ja oppimisympäristöihin. Teemat on muotoiltu lauseiksi; koin lauseiden muotoilemisen helpommaksi ja alaa paremmin kuvaavaksi kuin yksittäisten sanojen. Analyysivaihetta voi verrata ristikon tai palapelin tekoon – vaikka aluksi tuntui, ettei valtavasta tiedon määrästä saa millään suodatettua viisaita päätelmiä, kummasti ne sieltä kyllä löytyivät. Oli helpottavaa myös huomata, että sekä yrityselämän että oppilaitoksen ajatukset ja mietteet olivat hyvin yhteneväisiä ja vahvistivat näin tutkimuksen tuloksia. Jossain vaiheessa ajattelin, että oppilaitoksille laitettujen sähköpostikyselyjen teemojen olisi pitänyt olla täsmälleen samanlaiset, jotta kvantitatiivisen analyysin piirteet olisi ollut helpompi täsmentää. Loppujen lopuksi tämä ei ollut suuri ongelma juuri ajatusten ja mielipiteiden yhteneväisyyden vuoksi.

Malli työelämälähtöisen opiskelun järjestämiseksi tulosten pohjalta syntyi analyysivaiheen aikana. Mallia voidaan hyödyntää muillakin aloilla Jämsän ammattiopistossa. Työelämälähtöisen opiskelun mallissa korostuu reflektion merkitys ja tämä vahvistuu myös teorian kautta. Lisäksi syntyi ajatus työelämäyhteistyön kolmikantaisuudesta ja oppimisen kehästä, jossa dualistisesti kaikki osapuolet (opettaja, opiskelija, työelämän edustaja) oppivat ja hyötyvät. Yhteistyön laajentaminen kolmikantaisesta yhteistyöstä myös muille opiskeltaville aloille tuli esiin tuloksissa ja se on yksi jatkotutkimusaiheista. Muita jatkotutkimusaiheita ovat kummiyritystoiminnan kehittäminen matkailualalle ja toiselle asteelle sekä Jämsän tunnetuksi tekeminen Himoksen rinnalla yhteistyössä oppilaitoksen ja Jämsän elinkeinon kanssa. Sosiaalisen median mahdollisuuksia oppimisympäristönä ja työssäoppimiskokemusten jakamisen kehittämisessä on myös tulevaisuuden tutkimuskohde. Himos Institute on tulevaisuuden oppimisympäristö ja sen kehittämistä tulee miettiä. Tähän mietintään tukea voisi saada esimerkiksi Lapin ammattiopiston hallinnoimalta ”Matkailukoulutuksen saateenkaari” – hankkeelta, jossa tarkoituksena on erityisesti kehittää toisen asteen ammatillista matkailualan koulutusta kohtaamaan perustettavaa Matkailun tutkimus- ja koulutusinstituutin toimintaa. Tässä kehittämistyössä ovat mukana Rovaniemen koulutuskuntayhtymän Lapin ammattiopisto ja Lapin Urheiluopisto. Kittilän ja Sodan-

kylän kunnista kehittämistyöhön osallistuvat elinkeinotoimen edustajat. (Matkailukoulutuksen sateenkaari, 2011).

Matkailu on pitkälti elämystä. Borg, Kivi ja Partti (2002, 29) puhuvat elämystaloudesta, jossa hyödykkeisiin on rakennettu lisäarvo elämyksellisyyden lisäämisellä. Tämä vaatii myös palvelun tuottajalta ja alan ammattilaisilta uusia valmiuksia. Matkailu onkin heidän mukaansa elämystalouden edelläkävijä, ja matkailun ammattilaiset ovat ”elämystaikureita”. Tämä ei kuitenkaan ole helppoa tai vaivatonta. Borg ym. (2002, 29) toteavat, ettei alalla riitä ainoastaan tavaroiden tai asioiden tekeminen vaan ammattilaisen on ymmärrettävä, miten asiakas kokee palvelun ja mitä elämyksellisyys hänelle merkitsee. Kokemus on osoittanut, että elämyksen merkityksen matkailutuotteita suunniteltaessa tai myytäessä oppii parhaiten käytännössä. Käytäntö tarkoittaa erilaisia oppimisympäristöjä tiiviissä yhteistyössä työelämän kanssa: työssäoppimista, toimeksiantoja ja projekteja. Kasvu matkailualan ammattilaiseksi on haastava, mutta palkitseva oppimisen tie. Opiskelija valmistuu ammattiin, jossa ei koskaan ole valmis – joka päivä oppii jotain uutta. Seuraavat lausutut sanat kuvaavat mielestäni hyvin opiskelijan vaativaa, mutta antoisaa kasvua kohti matkailualan ammattilaisuutta:

”Opiskelija on niinku toteuttamassa unelmaansa ammatista, unelmaa jota haetaan oppimisen kautta; halutaan kasvaa ja oppia, unelmana on päästä töihin ammattiin. Ollaan niin kuin karpäsenä ruusutarhassa.”

LÄHTEET

Aitta, U. 2011. Heikko lenkki. Opettaja 21.1.2011, 16.

Ajosenpää, K. 2004. MaRaTa – Best Practises –itsearviointivälineitä opetuksen kehittämiseen matkailu-, ravitsemus- ja talousalalla. Opetushallitus. Viitattu 25.1.2011. [Http://oph.fi/download/49177_maratan_parhaat_kaytannot.pdf](http://oph.fi/download/49177_maratan_parhaat_kaytannot.pdf).

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002. Elämyksestä elinkeinoksi. Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Helsinki: WSOY.

Boud, D., Cohen, R. & Walker, D. 1993. Using experience for learning. Buckingham : Society for Research into Higher Education.

Creswell, J.W. 2007. Qualitative Inquiry & Research Design. Choosing Among Five Approaches. California: Sage Publications Inc.

Davies, M.B. 2007. Doing a Successful Research Project. Using Qualitative or Quantitative Methods. New York: Palgrave Macmillan.

Enkenberg, J. 1998. Uutta pedagogiikkaa etsimässä. Teoksessa Opetus, oppiminen, vuorovaikutus. Toim. M-L. Julkunen. Helsinki: WSOY, 158-162.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere : Vastapaino.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin I. Toim. J. Aaltola ja R. Valli. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä : PS-kustannus, 25–28.

Eteläpelto, A. & Onnismäa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura, 14.

Eteläpelto, A. & Tynjälä P.(toim.) 2005. Oppiminen ja asiantuntijuus. Työelämän ja koulutuksen näkökulmia. Helsinki: WSOY.

Ethesis. 2011. Kolbin kokemuksellisen oppimisen malli. Viitattu 7.2.2011. [Http://www.google.fi/imgres?imgurl=http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kas/kasva/pg/tertsunen/kuvio6](http://www.google.fi/imgres?imgurl=http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kas/kasva/pg/tertsunen/kuvio6)

Grönfors, M. 2007. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Toim. J. Aaltola ja R. Valli., Jyväskylä : PS-kustannus 151-153.

Hassanien, A. 2006. Student Experience of Group Work and Group Assessment in Higher Education. Journal of Teaching in Travel & Tourism, Vol. 6(1),17.
[Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Havas, K., Jaakonaho, K., Rantanen, P. & Sievers K. 2006. Matka 2020. Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulun julkaisuja. HAAGA tutkimuksia 2. Helsinki: Libris Oy.

Hienola, E. Työelämä ei enää pelota. Palvelukioski opettaa opiskelijoita työelämään. Suur- Jyväskylän lehti 23.2.2011, 36.

Himos Palvelukioski. N.d. Viitattu 5.2.2011
[Http://www.peda.net/veraia/jamsanao/himosopym](http://www.peda.net/veraia/jamsanao/himosopym).

Himosresort. N.d. Viitattu 17.3.2011. [Http://www.himosresort.fi](http://www.himosresort.fi).

Hintsala, R. 2011. N.d. Himos Palvelukioski. Koordinaattorin materiaalit. Ei julkinen.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Huttunen, J. 1999. Johdatus kasvatustieteeseen. 4.-6. painos. Porvoo: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Julkunen, R. 2007. Työ – talouden ja minän välissä. Teoksessa Työ, identiteetti ja oppiminen. Toim. A. Eteläpelto, K. Collin ja J. Saarinen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy, 18.

Jämsek. N.d. Himos. Viitattu 8.2.2011.
[Http://matkailu.jamsek.fi/fi/himos](http://matkailu.jamsek.fi/fi/himos).

Jämsän ammattiopisto. N.d. Himospassi – opinnot Jämsän ammattiopistossa. Kouluttajan materiaalit. Ei julkinen.

Jämsän ammattiopisto. n.d. Viitattu 5.2.2011. [Http://www.jao.fi](http://www.jao.fi).

Jämsän ammattiopisto. 2011. Uutisarkisto. Rekry Road -tapahtuma Jämsän Himos Areenalla 15.2.2011. Viitattu 18.3.2011.
[Https://intra.jao.fi/?newsid=5202&deptid=15331&languageid=3&news=1](https://intra.jao.fi/?newsid=5202&deptid=15331&languageid=3&news=1).

Jämsän ammattiopisto vuonna 2020? Millaisena sen haluamme? Kuerkievari-seminaari. 28.3–4.4.2009. Luentomateriaali. Ei julkinen.

Jämsän seudun matkailun Master Plan. n.d. Viitattu 14.2.2011.
[Http://matkailu.jamsek.fi/fi/jaemsaen-seudun-matkailun-master-plan](http://matkailu.jamsek.fi/fi/jaemsaen-seudun-matkailun-master-plan).

Järvinen A., Koivisto, T. & Poikela, T. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kamensky, M. 2004. Strateginen johtaminen. 7. tar. p. Helsinki: Talentum Oy.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammatikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Toim. Risto Heikkinen. Jyväskylä: Jyväskylän ammatikorkeakoulun kirjasto.

Kauppila, R.A. 2007. Ihmisen tapa oppia. Johdatus sosiokonstruktiiviseen oppimiskäsitteeseen. Jyväskylä : PS-Kustannus.

Kinnunen, S. 2010. Palvelukioski tuli tarpeeseen. Jämsän seutu 27.11.2010, 1.

Kolb, D.A. 1984. Experiential learning. Experience as the Source of Learning and Development. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Kumpulainen, K., Krokfors, L., Lipponen, L., Tissari, V., Hilppö, J. & Rajala, A. 2010. Oppimisen Sillat. Kohti osallistavia oppimisympäristöjä. Helsinki : Cicero Learning, Helsingin yliopisto.

Lapin ammattiopisto. 2011. Matkailukoulutuksen sateenkaari. Viitattu 15.4.2011.
[Http://www.lao.fi/?hanke_id=719&deptid=10328&languageid=3&NAYTA=2&showmodul](http://www.lao.fi/?hanke_id=719&deptid=10328&languageid=3&NAYTA=2&showmodul).

Lave, J., Wenger, E. 1991. Situated learning. Legitimate peripheral participation. Cambridge : Cambridge University Press.

Lee, S.A., 2007. Increasing Student Learning: A Comparison of Students' Perceptions of Learning in the Classroom Environment and their Industry-Based Experiential Learning Assignments. Journal of Teaching in Travel & Tourism, Vol. 7(4), 37.
[Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Lee, S., Dickson, D.2010. Increasing Student Learning in the Classroom through Experiential Learning Programs outside the Classroom. Journal of Hospitality & Tourism Education; 2010, Vol. 22 Issue 3,27. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Leino, A-L. Leino, J. 1997. Opettaminen ammattina. Helsinki : Kirjayhtymä.

Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2006. Onnistu strategiassa. 2. uud.p. Opetushallitus. Helsinki: WSOY.

Luukkainen, O. 2000. Opettaja vuonna 2010. Opettajien perus- ja täydennyskoulutuksen ennakointihankkeen (OPEPRO) selvitys 15. Opetushallitus. Helsinki: Opetushallitus.

Matkailun perustutkinto. 2009. Opetushallitus. Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Määräys 21/011/2009. Viitattu 1.2.2011.
[Http://oph.fi/download/111310_matkailualan_perustutkinto_2009.pdf](http://oph.fi/download/111310_matkailualan_perustutkinto_2009.pdf).

Matkailu ja palvelu. n.d. Löydä koulutuksesi. Viitattu 31.1.2011.
[Http://www.studentum.fi/matkailu_ja_palveluala_language_courses_223_1.html](http://www.studentum.fi/matkailu_ja_palveluala_language_courses_223_1.html).

Niemelä, S. 1997. Oppivan ryhmän uusi tuleminen tietoyhteiskunnassa. Tiedon ja vuorovaikutuksen yhteiskunta. Teoksessa Työn muutos ja oppiminen. Aikuiskasvatuksen 38. vuosikirja. Toim. P. Sallila ja J. Tuomisto. Helsinki : BTJ Kirjastopalvelu, 173-194.

Novak, J.O. 2002. Learning, Creating and Using Knowledge. Tiedon oppiminen, luominen ja käyttö. Käsitekartat työvälineinä oppilaitoksissa ja yrityksissä. PS-kustannus. Jyväskylä : PS-kustannus.

Paaso, A., Korento, K. 2010. OSAAVA OPETTAJA 2010–2020. Toisen asteen ammatillisen koulutuksen opetushenkilöstön osaaminen. OPH:n loppuraportti. Viitattu 13.4.2011. [Http://www.oph.fi/download/122130_Osaava_opettaja_2010-2020.pdf](http://www.oph.fi/download/122130_Osaava_opettaja_2010-2020.pdf).

Pietarinen J., Rantala, S. 1998. Koulu sosiaalisena ympäristönä yläasteelle siirtymisen vaiheessa: näkökulma sosiaaliseen kehitykseen. Teoksessa Opetus, oppiminen ja vuorovaikutus. Toim. M-L. Julkunen. Helsinki: WSOY, 229.

Rajala, A., Hilppö, J., Kumpulainen, K., Tissari, V., Krokfors, L. & Lipponen, L. 2010. Merkkejä tulevaisuuden oppimisympäristöistä. OPH. Raportit ja selvitykset 2010:3. Helsinki: Opetushallitus.

Rauste-von Wright, M-L., von Wright, J., Soini, T. 2003. Oppiminen ja koulutus. Helsinki: WSOY.

Ruhanen, L. 2005. Bridging the Divide Between Theory and Practice: Experiential Learning Approaches for Tourism and Hospitality Management Education. Journal of Teaching in Travel & Tourism, Vol. 5(4), 34. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelliportaali, EBSCO.

Salakari, H. 2009. Toiminta ja oppiminen – koulutuksen kehittämisen tulevaisuuden suuntaviivoja ja menetelmiä. Ylöjärvi: Eduskills Consulting.

Säljö, R. 2001. Oppimiskäytännöt. Sosiokulttuurinen näkökulma. Helsinki: WSOY.

Taylor A. & Watt-Malcolm, B. 2007. Expansive learning through high school apprenticeship: opportunities and limits. Journal of Education and Work Vol. 20(1), 27-44. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Taylor, J., Furnham, A. 2005. Learning at work. Excellent Practice from Best Theory. Wales: Creative Print & Design.

Toom, A. & Onnismaa, J. Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Aikuis-kasvatuksen 47. vuosikirja. Helsinki : Kansanvalistusseura.

Tuomi, I. 2007. Learning in the Age of Networked Intelligence. European Journal of Education, Vol. 42(2), 242. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Uusikylä, K. & Atjonen, P. 2005. Didaktiikan perusteet. Porvoo: WSOY, 156.

Vaherva, T. 2005. Henkilöstökoulutuksen rajat ja mahdollisuudet. Teoksessa Oppiminen ja asiantuntijuus. Toim. A. Eteläpelto ja P. Tynjälä. Porvoo: WSOY, 97-98.

Vesterinen, M-L. 2002. Ammatillinen harjoittelu osana asiantuntijuuden kehittymistä ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 196. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.4.2011. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13331/9513913007.pdf?sequence=1>.

Vesterinen, P. 2001. Projektiopiskelu ja –oppiminen ammattikorkeakoulussa. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 189. Viitattu 15.2.2011 ja 12.4.2011. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13343/9513911691.pdf?sequence=1>.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja havainnoi. 1.-2.p. Helsinki: Tammi.

Zehrer, A. & Mössenlechner, C. 2009. Key Competencies of Tourism Graduates: The Employers' Point of View. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 9:266–287. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, EBSCO.

Åhlberg, M. 1998. Korkealaatuisen oppimisen teoria. Teoksessa Opetus, oppiminen, vuorovaikutus. Toim. M-L. Julkunen. Helsinki: WSOY, 304-306.

LIITTEET

Liite 1. Matkailun modulointi

MAT-KAILU	JAKSO 1	JAKSO 2	JAKSO 3	JAKSO 4	JAKSO 5
1. VUOSI	Matkailualan asiakaspalvelu 1 (MaAsp) (8 ov)	Matkailualan asiakaspalvelu 2 (8 ov)	Matkailualan asiakaspalvelu 3 (4 ov) Näyttö: (MaAsp) Matkailupalvelujen toteuttaminen (4 ov)	Matkailupalvelujen toteuttaminen (6 ov) Opastuspalvelut (Opa) (2 ov)	Ammattitaitoa täydentävät tutkinnon osat (ATTO) (pk/ 8 ov) TOP (yo/ 8 ov)
2. VUOSI	Matkailupalvelujen toteuttaminen (1 ov) Matkailupalvelujen tuotteistaminen (4 ov) Retki-, erä- ja luontoruokailupalvelut (Retki) (3 ov)	Matkailupalvelujen toteuttaminen (7 ov) Matkailupalvelujen tuotteistaminen (1 ov)	TOP (yo+pk/ 8 ov)	TOP (pk/ 1 ov) Opinnäytetyö (yo/ 1ov) Opastuspalvelut (3 ov) Näyttö;(yo/pkOpa) Retki-, erä- ja luonto (2 ov) Matkailupalvelujen tot (2 ov)	ATTO - opinnot (pk/ 8 ov) TOP (yo/ 8 ov) Näyttö; (yo/Retki) Näyttö (yo/pk; MaPaTo)
3. VUOSI	Vapaasti valittavat tutkinnon osat (7 ov) TOP-ohjaus 1 ov	ATTO (pk/ 4 ov) TOP (4 ov)	TOP (pk/ 8 ov) Näyttö; (pk/MaPaTu, Opa ja Retki)	Vapaasti valitut tutkinnon osat (3 ov) Opinnäytetyö (pk/ 1ov) TOP (pk/ 2 ov)	TOP (pk/ 8 ov) Näyttö; muu paikallisesti tarjottava tutkinnon osa

Liite 2. Matkailuopiskelijoiden lukuvuoden 2010–2011 teemat

MATKAILUOPISEKELIJOIDEN LUKUVUODEN 2010 – 2011 TEEMA- OHJELMA

VK 30	ORIENTAATIOVIKKO KE-PE
VK 36	SYYSRIEHA HIMOKSELLA (MAMO09)
VK 38	"HYVÄT TAVAT" – KAMPANJA ALKAA (<i>Pate ry.</i>) ja YSILUOKKALAISTEN VIERAILUT TI-KE
VK 41	SEUTUVIIKON KURSSIT
VK 42	SYYSLOMA KAIKILLA
VK 45	OPINTOMATKA PÄRNUUN
VK 49	JOULUTAPAHTUMA (MAMO10, NÄYTTÖ)
VK 51-1 JOULULOMA 23.12.2010 – 9.1.2011	
VK 3	MATKAMESSUT 2011 pe 21.1.
vk 4-5	Opinnäytetyöseminaarit 28.1. ja 31.1.
vk 7	15.2. Rekry Road Himoksella
VK 8-9	HIMOS HIIHTOLOMAVIIKOT (MO09, NÄYTTÖ)
VK 9	TALVILOMA (PAITSI MO09 VK 10)
VK 12	PÄRNULAISTEN AMADEUSKURSSI ja englanninkieliset luennot meidän opiskelijoillemme
VK 13	KEVÄTRETKI 31.3.–1.4. 2011 Kokkolaan ja Kalajoelle (MAMO09, NÄYTTÖ)

Liite 3. Matkailun asiakaspalvelun (20 ov) näyttösuunnitelma



JÄMSÄN AMMATTIOPISTO PALVELU JA HYVINVOINTI/MATKAILUALA

MATKAILUALAN PERUSTUTKINTO/ MATKAILUVIRKAILIJA & MATKAILUPALVELUJEN TUOTTAJA MATKAILUN ASIAKASPALVELU 20 OV/NÄYTTÖSUUNNITELMA

Matkailun ensimmäisen vuoden opiskelijat tekevät matkailun asiakaspalvelun (20 ov) ammattiosaamisen **näytön 10.12.2009 Aarresaassa Wanhon Ajan Joulu – tapahtumassa**. Näyttö tehdään ryhmänäyttönä ja sen arvioivat ja arvioinnista päättävät matkailun opettajat. Arviointi perustuu kriteeripohjaiseen opiskelijan itsearviointiin (liite 1.) ja arviointikeskusteluun.

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija

- valmistautuu matkailuympäristössä ja – tehtävissä tapahtuviin asiakaspalvelutilanteisiin
- ottaa vastaan asiakkaita ”roolihahmossa”
- palvelee kotimaisia asiakkaita matkailuyrityksen (Jämsänkosken kotiseutuyhdistys, Aarresaaren museoalue) toimintatapaa ja päivän teemaa noudattaen
- hyödyntää tieto- ja viestintätekniikkaa ennakotyössään (mm. markkinointi, mainonta)
- päättää asiakaspalvelutilanteen ja tekee jälkitoimet
- tekee yhteistyötä organisaation kanssa (Jämsänkosken kotiseutuyhdistys)

Jokainen opiskelija on osallistunut näyttötapahtuman suunnitteluun alusta asti. Kaikilla näyttöön osallistuvilla on rooli tai tehtävä, johon tarvittavat valmistelut ja suunnitelmat (mm. puvustus) opiskelija on tehnyt itse. Teemana on toteuttaa vanhan ajan joulutapahtuma päiväkot- ja kouluikäisille lapsille aamupäivällä; illalla tapahtuma on avoin yleisölle.

Tapahtuman järjestäminen on tehty yhteistyönä Jämsänkosken kotiseutuyhdistyksen kanssa heidän toiveensa huomioiden. **Lapsiryhmien palvelu** on yksi näytön keskeisin osaamisalue, samoin **elämyksen tuottaminen** vanhanaikaisella tavalla.

Näyttöpäivän jälkeen opiskelijat tekevät itsearvioinnin ja osallistuvat arviointikeskusteluun opettajien johdolla.

Liite 4. Wanhan Ajan Joulun mainos (iltatapahtuma)



*Tervetuloa kokemaan
Wanhan ajan Joulu
Jämsänkosken Aavresaareen
torstaina 9.12.2010 klo 16-19.*

*Lahjatoiveita vastaanottamassa joulupukki. Tonttujen
pajoissa voi askarrella, leikkiä, kuunnella satuja ja
puuhailla muutakin mukavaa. Ohjelmassa myös
näytelmä Puurokauhan arvoitus.
Joulubuffetissa myydään mm. riisipuuroa ja kahvia.
Lisäksi poniratsastusta (1€).*

Vapaa pääsy.

Tapahtuman järjestävät Jämsän ammattipiston matkailualan 1. vuoden opiskelijat, Jämsänkosken Käsiseurayhdistys ry ja Jämsän sivistyslautakunta/kulttuuritoimi.

Liite 5. Lasten hiihtolomaviikot Himoksella

 **Viikko 8**

La 14.02. klo 12-14
* Avajaispäivän kilpailut

Ma 16.02 klo 12-14
* Hevosajelu

Ti 17.02. klo 12-14
* Mönkkäriajelu

Ke 18.02. klo 20-23
* Limudisco
Rinngravintolassa

To 19.02. klo 12-14
* Peikkopolku

Pe 20.02. klo 12-14
* Olympialaiset



Liite 6. Sähköpostikysely oppilaitoksille

Hei,

teen opinnäytetyötäni ylempään ammattikorkeakoulututkintoon (restonomi YAMK) ja toivon teidän vastaavan alla oleviin kysymyksiin. Saamaani tietoja käytetään tutkimukseen, jonka aiheena ovat ”Uudenlaiset oppimisympäristöt matkailualalla”. Tietoja käytetään vain tämän tutkimuksen tekemiseen.

Suurkiitos avustanne jo etukäteen!

Sirkku Riihimäki
puh. 040 545 8285

1. Millainen on hyvä oppimisympäristö?

2. Minkälaisissa oppimisympäristöissä matkailun opiskelijanne opiskelevat? (oppilaitos, projektit, tapahtumat, työpaikat jne.)

3. Miten erilaisia oppimisympäristöjä käytetään eri opintojen vaiheissa? (ensimmäisenä, toisena tai kolmantena vuotena)

4. Millaisia kokemuksia teillä on erilaisten oppimisympäristöjen käytöstä

a) mitä opiskelija saa

b) mitä oppilaitos saa

c) mitä yritys (toimeksiantaja) saa?

5. Millaisia uusia oppimisympäristöjä on kehitteillä tai haluaisitte kehittää opiskelijoillenne?

6. Miten ja missä matkailun opiskelija mielestänne oppii parhaiten?

Liite 7. Teemahaastattelu opiskelijoille

1. Oppiminen matkailualalla

- mitä
- missä
- miten
- miksi

2. Mielekäs oppimisympäristö

- mikä/millainen
- missä
- miksi

3. Uusia ideoita oppimisympäristöihin

- mitä
- kenen kanssa/miten
- miksi

4. Muita ajatuksia oppimisympäristöistä

Liite 8. Teemahaastattelu yrittäjille

1. Korkealaatuinen oppiminen matkailualalla

- mitä
- miten
- missä

2. Oppimisympäristö

- mikä
- millainen
- missä

3. Oppimisen vastuut

- opiskelija
- opettaja/oppilaitos
- yritys

4. Uudet ideat oppimisympäristöihin

- mitä
- miten (OPS)
- missä
- hyödyt

5. Ammattiin kasvamisen vaiheet

- mitä
- miten
- milloin